

**INSTRUMENTOS ANÁLISIS OFERTA**

**1. Segmento 1 (Domicilios.com, Rappi, UberEats)**

1. Hora inicio del pedido (apertura web o app): 12:47 m
2. Determinación del producto: Alitos BBQ
3. Verificación de promociones del producto en la plataforma: SI  NO  Cual?
4. Validación del valor mínimo del pedido: -
5. Solicitud del producto: (imagen tomada de la aplicación o de la pagina web)
6. Medio de pago ofrecido para el producto:

Medio de Pago	SI	NO
Efectivo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarjeta Crédito	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarjeta Débito	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

En caso de tener otros, cuales?:

7. Valor del domicilio: \$3.900
8. Confirmación solicitud pedido: SI  NO  (Imagen confirmación tomada de app o web) correo
9. Validación hora solicitud pedido: 12:50 pm
10. Hora estimada de llegada: de 50 a 70 minutos.
11. Hora finalización solicitud pedido (cierre web o app): 12:52 pm
12. Tiempo total de utilización app o web: 5 minutos.
13. Validación hora llegada pedido: 1:18 pm
14. Verificación precio: Precio 920.800 Factura \$20.800 (imagen factura)
15. Verificación pedido:

Criterio	SI	NO					
Producto	Tiene todo lo solicitado	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>					
	Temperatura adecuada	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>					
Empaque	Como viene empacado	<u>Empaques individuales</u>					
	Tipo de empaque utilizado	<u>Bolsas y empaques de Plastico</u>					
	Estado del empaque (con registro fotográfico)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Limpio</th> <th>Integro</th> <th>Sin deformación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> NO</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> NO</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> SI</td> </tr> </tbody> </table>	Limpio	Integro	Sin deformación	<input checked="" type="checkbox"/> NO	<input checked="" type="checkbox"/> NO
Limpio	Integro	Sin deformación					
<input checked="" type="checkbox"/> NO	<input checked="" type="checkbox"/> NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI					

16. Envían promociones con el pedido?: SI  NO  Como?
17. Encuesta de satisfacción enviada por parte de la aplicación utilizada: SI  NO
18. Comentarios y/o Observaciones:  
El pedido llego en 28 minutos más rapido que el tiempo estimado.

Rappi

**INSTRUMENTOS ANÁLISIS OFERTA**

**1. Segmento 1 (Domicilios.com, Rappi, UberEats)**

1. Hora Inicio del pedido (apertura web o app): 8:11 am
2. Determinación del producto: Omelette y Sandwich
3. Verificación de promociones del producto en la plataforma: SI  NO  Cual? Promo descuento
4. Validación del valor mínimo del pedido: -
5. Solicitud del producto: (imagen tomada de la aplicación o de la pagina web)
6. Medio de pago ofrecido para el producto:

Medio de Pago	SI	NO
Efectivo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarjeta Crédito	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Tarjeta Débito	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Otros	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

En caso de tener otros, cuales?: Pago en línea PSE

7. Valor del domicilio: \$3.900
8. Confirmación solicitud pedido: SI  NO  (Imagen confirmación tomada de app o web)
9. Validación hora solicitud pedido: 8:18 am
10. Hora estimada de llegada: 8:52 am - 9:11 am
11. Hora finalización solicitud pedido (cierra web o app): 8:19 am
12. Tiempo total de utilización app o web: 8 minutos
13. Validación hora llegada pedido: 9:11 am
14. Verificación precio: Precio \$23.200 Precio OK sin Factura (imagen factura)
15. Verificación pedido:

Criterio						
Producto	Tiene todo lo solicitado	<input checked="" type="checkbox"/>	NO			
	Temperatura adecuada	<input checked="" type="checkbox"/>	NO			
Empaque	Como viene empacado	<u>Empaques individuales todo junto en una bolsa</u>				
	Tipo de empaque utilizado	<u>Bolsa de papel, bandeja y vaso de isopor</u>				
	Estado del empaque (con registro fotográfico)	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>

16. Envían promociones con el pedido?: SI  NO  Como? \_\_\_\_\_

17. Encuesta de satisfacción enviada por parte de la aplicación utilizada: SI  NO

18. Comentarios y/o Observaciones:  
 La aplicación tiene la opción de ir verificando paso a paso el estado del producto y la ruta en donde va.  
 El sistema va actualizando la hora estimada de entrega

# Uber Eats

## INSTRUMENTOS ANÁLISIS OFERTA

### 1. Segmento 1 (Domicilios.com, Rappi, UberEats)

1. Hora inicio del pedido (apertura web o app): 12:54
2. Determinación del producto: Subway
3. Verificación de promociones del producto en la plataforma: Si  NO  Cual?
4. Validación del valor mínimo del pedido: -
5. Solicitud del producto: (imagen tomada de la aplicación o de la pagina web)
6. Medio de pago ofrecido para el producto:

Medio de Pago	SI	NO
Efectivo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarjeta Crédito	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarjeta Debito	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

En caso de tener otros, cuales?: Pago en linea

7. Valor del domicilio: \$ 3000
8. Confirmación solicitud pedido: Si  NO  (Imagen confirmación tomada de app o web)
9. Validación hora solicitud pedido: 1:01 pm
10. Hora estimada de llegada: 1:30 pm
11. Hora finalización solicitud pedido (cierre web o app): 1:02 pm
12. Tiempo total de utilización app o web: 9 minutos
13. Validación hora llegada pedido: 1:28 pm
14. Verificación precio: Precio \$16.400 Factura 13.400 + 3000 domicilio (imagen factura)
15. Verificación pedido:

Criterio						
Producto	Tiene todo lo solicitado	<input checked="" type="checkbox"/>	NO			
	Temperatura adecuada	<input checked="" type="checkbox"/>	NO			
Empaque	Como viene empaçado	<u>Empaçado en individuales todo dentro de una bolsa a</u>				
	Tipo de empaque utilizado	<u>Bolsa plastica, bolsa de papel y papel</u>				
	Estado del empaque (con registro fotográfico)	Limpio	Integro	Sin deformidad		
	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>	NO

16. Envían promociones con el pedido?: Si  NO  Como?
17. Encuesta de satisfacción enviada por parte de la aplicación utilizada: Si  NO
18. Comentarios y/o Observaciones:  
El domicilio llevo justo en la hora estimada de entrega.

Mercadoni

Efectivo \$20.000 ✓

2. Segmento 2 (Merqueo y Mercadoni)

Observación Directa

- 1. Validación de existencia de productos considerados sustitutos: SI \_\_\_ NO \_\_\_
- 2. Listado de productos: \_\_\_\_\_
- 3. Caracterización de cada producto:

Producto	Característica	Descripción
Foto	Receta	
	Crudo o Pre-cocido	
	Ingredientes	
	No., de porciones	

Ciente Oculto

- 1. Hora de inicio del pedido (apertura web o app): 9:58 am
- 2. Selección producto: Pizza, tipo lista de fideos (Imagen app o web)
- 3. Verificación de promociones del producto en la plataforma: SI  NO \_\_\_ Cual? descuento
- 4. Validación del valor mínimo del pedido: \$15.000
- 5. Solicitud del producto: (imagen tomada de la aplicación o de la pagina web)
- 6. Medio de pago ofrecido para el producto:

Medio de Pago	SI	NO
Efectivo	<input checked="" type="checkbox"/>	
Tarjeta Crédito	<input checked="" type="checkbox"/>	
Tarjeta Debito		<input checked="" type="checkbox"/>
Otros		<input checked="" type="checkbox"/>

En caso de tener otros, cuales?: \_\_\_\_\_

- 7. Valor del domicilio: Gratis - Generalmente \$3000
- 8. Confirmación solicitud pedido: SI  NO \_\_\_ (Imagen confirmación app o web)
- 9. Validación hora solicitud pedido: 10:07 am
- 10. Hora estimada de llegada: En menos de 2 horas
- 11. Hora finalización solicitud pedido: 10:08 am
- 12. Tiempo total de utilización app o web: 10 minutos
- 13. Validación hora llegada pedido: 11:00 am
- 14. Verificación precio: Precio \$15.290 Precio \$15.300 No hay (imagen factura) factura
- 15. Verificación pedido: \_\_\_\_\_

Criterio		SI	NO
Producto	Tiene todo lo solicitado	<input checked="" type="checkbox"/>	NO
	Temperatura adecuada	<input checked="" type="checkbox"/>	NO
	Fecha de vencimiento	11/2018 - 06/2018	

Empaque	Como viene empackado	Empaques individuales dentro de bolsa Carulla					
	Tipo de empaque utilizado	Bolsa plastica, bandeja plastica, caja carton, tcapor					
	Estado del empaque (con registro fotografico)	Limpio		Integro		Sin deformidad	
		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

↓ tcapor con deformidad

16. Envían promociones con el pedido? Si \_\_\_ NO X. Como? \_\_\_\_\_

17. Encuesta de satisfacción enviada por parte de la aplicación utilizada: Si \_\_\_ NO X

18. Comentarios y/o observaciones

El pedido tardo 52 minutos en llegar dentro del rango estipulado

El producto Sofa instantanea presenta deformidad en el empaque.

Merqueo

Llega 147 de 6 pm a 8 pm

Telefono

2. Segmento 2 (Merqueo y Mercadoni)

Observación Directa

- 1. Validación de existencia de productos considerados sustitutos: SI  NO
- 2. Listado de productos: Ya
- 3. Caracterización de cada producto:

Producto	Característica	Descripción
Foto	Receta	
	Crudo o Pre-cocido	
	Ingredientes	
	No., de porciones	

Ciente Oculto

- 1. Hora de inicio del pedido (apertura web o app): 10:15 am
- 2. Selección producto: lasaña congelada - sopa instantanea (Imagen app o web)
- 3. Verificación de promociones del producto en la plataforma: SI  NO  Cual? descuentos
- 4. Validación del valor mínimo del pedido: \$ 30.000
- 5. Solicitud del producto: (imagen tomada de la aplicación o de la pagina web)
- 6. Medio de pago ofrecido para el producto:

Medio de Pago	SI	NO
Efectivo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarjeta Crédito	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarjeta Debito	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

En caso de tener otros, cuales?: \_\_\_\_\_

- 7. Valor del domicilio: 0
- 8. Confirmación solicitud pedido: SI  NO  (Imagen confirmación app o web) correo
- 9. Validación hora solicitud pedido: 10:23 am
- 10. Hora estimada de llegada: Entre 6:00 pm y 8:00 pm
- 11. Hora finalización solicitud pedido: 10:25 am
- 12. Tiempo total de utilización app o web: 10 minutos
- 13. Validación hora llegada pedido: 7:00 pm
- 14. Verificación precio: Precio \$30.432 Precio OK no hay factura (Imagen factura)
- 15. Verificación pedido:

Criterio	SI	NO
Tiene todo lo solicitado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Temperatura adecuada	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fecha de vencimiento	<u>09/02/19 - 09/11/18</u>	

Empaque	Como viene empacado	Bolsa por producto frios y normales					
	Tipo de empaque utilizado	Bolsa plastica, bandeja carbon					
	Estado del empaque (con registro fotografico)	Limpio	Integro	Sin deformidad			
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

16. Envían promociones con el pedido? Si \_\_\_ NO X. Como? \_\_\_\_\_

17. Encuesta de satisfacción enviada por parte de la aplicación utilizada: Si X NO \_\_\_

18. Comentarios y/o observaciones

El domicilio llevo a las 7:00 pm dentro de las horas establecidas.

Frisby

**3. Segmento 3 (Restaurantes)**

1. Hora de inicio del pedido (apertura web o app): 12:34m
2. Determinación del producto: Frispecial con salsa stroganoff
3. Verificación de promociones del producto en la plataforma: SI  NO  , Cual? \_\_\_\_\_
4. Validación del valor del pedido mínimo: \_\_\_\_\_
5. Solicitud del producto: (imagen tomada de la aplicación o de la pagina web)
6. Medio de pago ofrecido para el producto:

Medio de Pago	SI	NO
Efectivo	X	
Tarjeta Crédito	X	
Tarjeta Debito	X	
Otros	X	

En caso de tener otros, cuales?: Pagos On line Pay U

7. Valor del domicilio: \$ 1.400
8. Confirmación solicitud pedido: SI  NO  (Imagen confirmación tomada de app o web) Correo
9. Validación hora solicitud pedido: 12:38m
10. Hora estimada de llegada: No presenta hora estimada de llegada
11. Hora finalización solicitud pedido (cierre web o app): 12:40m
12. Tiempo total de utilización app o web: 6 minutos
13. Validación hora llegada pedido: 1:34pm
14. Verificación precio: Precio \$19.100 Precio OK (imagen factura)
15. Verificación pedido:

Criterio						
Producto	Tiene todo lo solicitado	<input checked="" type="checkbox"/>	NO			
	Temperatura adecuada	<input checked="" type="checkbox"/>	NO			
Empaque	Como viene empaçado	<u>Bandeja con división para cada ingrediente</u>				
	Tipo de empaque utilizado	<u>Empaque y bolsa plastica</u>				
	Estado del empaque (con registro fotográfico)	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>

16. Envían promociones con el pedido? SI  NO  Como? \_\_\_\_\_
17. Encuesta de satisfacción enviada por parte de la aplicación utilizada: SI  NO
18. Comentarios y/o observaciones  
El domicilio llego en 54 minutos, es un tiempo prudencial dentro de los servicios a domicilio

# McDonalds

## 3. Segmento 3 (Restaurantes)

1. Hora de inicio del pedido (apertura web o app): 12:06 m
2. Determinación del producto: Mc Combo Big Mac con Agua
3. Verificación de promociones del producto en la plataforma: SI \_\_\_ NO X, Cual? \_\_\_\_\_
4. Validación del valor del pedido mínimo: \$3.900
5. Solicitud del producto: (imagen tomada de la aplicación o de la pagina web)
6. Medio de pago ofrecido para el producto:

Medio de Pago	SI	NO
Efectivo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarjeta Crédito	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarjeta Débito	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

En caso de tener otros, cuales?: \_\_\_\_\_

7. Valor del domicilio: \$3.800
8. Confirmación solicitud pedido: SI X NO \_\_\_ (Imagen confirmación tomada de app o web)
9. Validación hora solicitud pedido: 12:12 m
10. Hora estimada de llegada: Entrega Estimada en 40 minutos 12:52 m
11. Hora finalización solicitud pedido (cierre web o app): 12:14
12. Tiempo total de utilización app o web: 8 minutos
13. Validación hora llegada pedido: 1:03 pm
14. Verificación precio: Precio \$23.700 (imagen factura)
15. Verificación pedido:

Criterio							
Producto	Tiene todo lo solicitado	<input checked="" type="checkbox"/>	NO				
	Temperatura adecuada	<input checked="" type="checkbox"/>	NO				
Empaque	Como viene empackado	<u>La bebida separada, hamburguesa y papas cada una separ</u>					
	Tipo de empaque utilizado	<u>Bolsa papel y cajas de carton</u>					
	Estado del empaque (con registro fotográfico)	Limpio	Integro	Sin deformidad			
		<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>	NO

16. Envían promociones con el pedido? SI \_\_\_ NO X, Como? \_\_\_\_\_
17. Encuesta de satisfacción enviada por parte de la aplicación utilizada: SI \_\_\_ NO X
18. Comentarios y/o observaciones  
El pedido llegó 10 minutos después de la hora estimada.

# Burger King

## 3. Segmento 3 (Restaurantes)

1. Hora de inicio del pedido (apertura web o app): 5:05 pm
2. Determinación del producto: Whopper Jr
3. Verificación de promociones del producto en la plataforma: SI  NO  Cual? \_\_\_\_\_
4. Validación del valor del pedido mínimo: No hay pedido mínimo
5. Solicitud del producto: (imagen tomada de la aplicación o de la pagina web)
6. Medio de pago ofrecido para el producto:

Medio de Pago	SI	NO
Efectivo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarjeta Crédito	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarjeta Debito	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

- En caso de tener otros, cuales?: \_\_\_\_\_
7. Valor del domicilio: \$3.900
  8. Confirmación solicitud pedido: SI  NO  (Imagen confirmación tomada de app o web)
  9. Validación hora solicitud pedido: 5:10 pm
  10. Hora estimada de llegada: No presenta hora estimada de llegada
  11. Hora finalización solicitud pedido (cierre web o app): 5:11 pm
  12. Tiempo total de utilización app o web: 6 minutos
  13. Validación hora llegada pedido: 5:30 pm
  14. Verificación precio: Precio \$17.800 Precio Correcto (imagen factura)
  15. Verificación pedido:

Criterio					
Producto	Tiene todo lo solicitado	<input checked="" type="checkbox"/>	NO		
	Temperatura adecuada	<input checked="" type="checkbox"/>	NO		
Empaque	Como viene empacado	<u>Todo en empaques independientes</u>			
	Tipo de empaque utilizado	<u>Bolsa de Papel y cajas de cartón</u>			
	Estado del empaque (con registro fotográfico)	Limpio	Integro	Sin deformidad	
		<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>	NO
				<input checked="" type="checkbox"/>	NO

16. Envían promociones con el pedido? SI  NO  Como? Fisica volante con desprendibles.
17. Encuesta de satisfacción enviada por parte de la aplicación utilizada: SI  NO
18. Comentarios y/o observaciones  
El pedido se demoro 20 minutos en llegar probablemente por la cercania del lugar.  
No permite seleccionar bebida.

KFC

**3. Segmento 3 (Restaurantes)**

1. Hora de inicio del pedido (apertura web o app): 4:13 pm
2. Determinación del producto: Pollos loco
3. Verificación de promociones del producto en la plataforma: SI  NO  Cual? descuento
4. Validación del valor del pedido mínimo: ✓
5. Solicitud del producto: (imagen tomada de la aplicación o de la pagina web)
6. Medio de pago ofrecido para el producto:

Medio de Pago	SI	NO
Efectivo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarjeta Crédito	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarjeta Debito	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

En caso de tener otros, cuales?: Pago en linea

7. Valor del domicilio: \$3500
8. Confirmación solicitud pedido: SI  NO  (Imagen confirmación tomada de app o web)
9. Validación hora solicitud pedido: 4:21 pm
10. Hora estimada de llegada: Entre 45 y 60 minutos
11. Hora finalización solicitud pedido (cierre web o app): 4:22 pm
12. Tiempo total de utilización app o web: 9 minutos
13. Validación hora llegada pedido: 4:41 pm
14. Verificación precio: Precio \$23.400 Factura OK (imagen factura)
15. Verificación pedido:

Criterio	SI	NO					
<b>Producto</b>	Tiene todo lo solicitado	<input checked="" type="checkbox"/> NO					
	Temperatura adecuada	<input checked="" type="checkbox"/> NO					
<b>Empaque</b>	Como viene empacado	<u>Empaques individuales</u>					
	Tipo de empaque utilizado	<u>Cajas de cartón, bolsas de papel y bolsa de plástico</u>					
	Estado del empaque (con registro fotográfico)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Limpio</th> <th>Integro</th> <th>Sin deformidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> NO</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> NO</td> <td>SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>	Limpio	Integro	Sin deformidad	<input checked="" type="checkbox"/> NO	<input checked="" type="checkbox"/> NO
Limpio	Integro	Sin deformidad					
<input checked="" type="checkbox"/> NO	<input checked="" type="checkbox"/> NO	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>					

16. Envían promociones con el pedido? SI  NO  Como? \_\_\_\_\_
17. Encuesta de satisfacción enviada por parte de la aplicación utilizada: SI  NO
18. Comentarios y/o observaciones

El producto llevo en 20 minutos.

Las cajas del pollo presentan deformidades, quizá debido al calor del producto

Presto

### 3. Segmento 3 (Restaurantes)

1. Hora de inicio del pedido (apertura web o app): 4:25 pm
2. Determinación del producto: \_\_\_\_\_
3. Verificación de promociones del producto en la plataforma: SI \_\_\_ NO X, Cual? \_\_\_\_\_
4. Validación del valor del pedido mínimo: -
5. Solicitud del producto: (imagen tomada de la aplicación o de la pagina web)
6. Medio de pago ofrecido para el producto:

Medio de Pago	SI	NO
Efectivo	✓	
Tarjeta Crédito	✓	
Tarjeta Débito	✓	
Otros		X

En caso de tener otros, cuales?: Pago en línea

7. Valor del domicilio: \$ 3.900
8. Confirmación solicitud pedido: SI ✓ NO \_\_\_ (imagen confirmación tomada de app o web)
9. Validación hora solicitud pedido: 4:30 pm
10. Hora estimada de llegada: Entre 55 y 75 minutos
11. Hora finalización solicitud pedido (cierre web o app): 4:31 pm
12. Tiempo total de utilización app o web: 6 minutos
13. Validación hora llegada pedido: 5:11 pm
14. Verificación precio: Precio \$12.800 Factura ok ✓ (imagen factura)
15. Verificación pedido:

Criterio						
Producto	Tiene todo lo solicitado	<u>X</u>	NO			
	Temperatura adecuada	<u>X</u>	NO			
Empaque	Como viene empacado	<u>Caja individual</u>				
	Tipo de empaque utilizado	<u>Caja carton, empaque plastico</u>				
	Estado del empaque (con registro fotográfico)	Limpio	Integro	Sin deformaciones		
	<u>X</u>	NO	<u>X</u>	NO	<u>X</u>	NO

16. Envían promociones con el pedido? SI \_\_\_ NO X, Como? \_\_\_\_\_
17. Encuesta de satisfacción enviada por parte de la aplicación utilizada: SI \_\_\_ NO X
18. Comentarios y/o observaciones

El pedido llegó a las 5:11 pm en 41 minutos dentro de la hora estimada

# Archies

## 3. Segmento 3 (Restaurantes)

1. Hora de inicio del pedido (apertura web o app): 5:22 pm
2. Determinación del producto: Archies Cobb Tosabata
3. Verificación de promociones del producto en la plataforma: SI  NO  Cual?
4. Validación del valor del pedido mínimo: -
5. Solicitud del producto: (imagen tomada de la aplicación o de la pagina web)
6. Medio de pago ofrecido para el producto:

Medio de Pago	SI	NO
Efectivo	X	
Tarjeta Crédito	X	
Tarjeta Debito	X	
Otros		X

En caso de tener otros, cuales?:           

7. Valor del domicilio: \$ 5000
8. Confirmación solicitud pedido: SI  NO  (Imagen confirmación tomada de app o web) Correo
9. Validación hora solicitud pedido: 5:30 pm
10. Hora estimada de llegada: de 45 a 55 minutos
11. Hora finalización solicitud pedido (cierre web o app): 5:30 pm
12. Tiempo total de utilización app o web: 8 minutos
13. Validación hora llegada pedido: 6:18 pm
14. Verificación precio: Precio \$ 32.900 Precio correcto (imagen factura)
15. Verificación pedido:

Criterio	SI	NO	
Producto	Tiene todo lo solicitado	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Temperatura adecuada	<input checked="" type="checkbox"/>	
Empaque	Como viene empaçado	<u>Cada cosa en empaque independiente</u>	
	Tipo de empaque utilizado	<u>Bolsa Plastica y envases Plásticos</u>	
	Estado del empaque (con registro fotográfico)	Limpio	<input checked="" type="checkbox"/>
		Integro	<input checked="" type="checkbox"/>
	Sin deformidad	<input checked="" type="checkbox"/>	

16. Envian promociones con el pedido? SI  NO  Como?
17. Encuesta de satisfacción enviada por parte de la aplicación utilizada: SI  NO
18. Comentarios y/o observaciones

El pedido tardo 48 minutos dentro del rango de la hora estimada se hizo solicitud de cubiertos y servilletas que no llegaron con el pedido

**3. Segmento 3 (Restaurantes)**

1. Hora de inicio del pedido (apertura web o app): 8:13 pm
2. Determinación del producto: Gyozos y Cheesecake fríos
3. Verificación de promociones del producto en la plataforma: SI  NO  Cual?
4. Validación del valor del pedido mínimo: \$ 28,000
5. Solicitud del producto: (imagen tomada de la aplicación o de la página web)
6. Medio de pago ofrecido para el producto:

Medio de Pago	SI	NO
Efectivo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarjeta Crédito	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarjeta Débito	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

En caso de tener otros, cuales?: Pago en línea

7. Valor del domicilio: \$4800
8. Confirmación solicitud pedido: SI  NO  (Imagen confirmación tomada de app o web)
9. Validación hora solicitud pedido: 8:17 pm
10. Hora estimada de llegada: 60 minutos aproximadamente
11. Hora finalización solicitud pedido (cierre web o app): 8:18 pm
12. Tiempo total de utilización app o web: 5 minutos
13. Validación hora llegada pedido: 8:54 pm
14. Verificación precio: Precio \$30.600 Precio \$32.599 (Imagen factura)
15. Verificación pedido:

Criterio						
Producto	Tiene todo lo solicitado	<input checked="" type="checkbox"/>	NO			
	Temperatura adecuada	<input checked="" type="checkbox"/>	NO			
Empaque	Como viene empaçado	<u>Empaques individuales</u>				
	Tipo de empaque utilizado	<u>Bolsa de Papel y bandejas de plástico</u>				
	Estado del empaque (con registro fotográfico)	Limpio	Integro	Sin deformidad		
	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>	NO

16. Envían promociones con el pedido? SI  NO  Como?

17. Encuesta de satisfacción enviada por parte de la aplicación utilizada: SI  NO

18. Comentarios y/o observaciones

El pedido llegó en 37 minutos dentro del rango de hora estimada el valor del pedido cambia ya que en la página no está incluido el impuesto al consumo.

Di Lucca

**3. Segmento 3 (Restaurantes)**

1. Hora de inicio del pedido (apertura web o app): 8:21 pm
2. Determinación del producto: Pizza personal Pollo BBQ
3. Verificación de promociones del producto en la plataforma: SI  NO  Cual?
4. Validación del valor del pedido mínimo: -
5. Solicitud del producto: (imagen tomada de la aplicación o de la pagina web)
6. Medio de pago ofrecido para el producto:

Medio de Pago	SI	NO
Efectivo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarjeta Crédito	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarjeta Debito	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

En caso de tener otros, cuales?: Bon Sodex, Pago en linea

7. Valor del domicilio: \$4.800
8. Confirmación solicitud pedido: SI  NO  (Imagen confirmación tomada de app o web) correcto
9. Validación hora solicitud pedido: 8:28 pm
10. Hora estimada de llegada: hora estimada 30 minutos
11. Hora finalización solicitud pedido (cierre web o app): 8:28 pm
12. Tiempo total de utilización app o web: 7 minutos
13. Validación hora llegada pedido: 9:04 pm
14. Verificación precio: Precio \$23.700 Precio factura \$22.620 (imagen factura)
15. Verificación pedido:

Criterio						
Producto	Tiene todo lo solicitado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	Temperatura adecuada	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Empaque	Como viene empaçado	<u>In caja individual con servilletas a parte</u>				
	Tipo de empaque utilizado	<u>Caja de cartón</u>				
	Estado del empaque (con registro fotográfico)	Limpio	Integro	Sin deformaciones		
		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

16. Envían promociones con el pedido? SI  NO  Como?
17. Encuesta de satisfacción enviada por parte de la aplicación utilizada: SI  NO
18. Comentarios y/o observaciones

El pedido llegó en 30 minutos dentro de la hora estimada, existe variación en precio confirmado y el precio de factura

Éxito

Ya está pago

4. Segmento 4 (Supermercados)

Observación Directa

- 1. Validación de existencia de productos considerados sustitutos: SI  NO
- 2. Listado de productos: Ya
- 3. Caracterización de cada producto:

Producto	Característica	Descripción
Foto	Receta	
	Crudo o Pre-cocido	
	Ingredientes	
	No., de porciones	

Cliente Oculto

- 1. Hora de inicio del pedido (apertura web o app): 8:49am
- 2. Selección producto: Losagña de Carne y Pizzo (Imagen app o web)
- 3. Verificación de promociones del producto en la plataforma: SI  NO  Cual? Descuento
- 4. Validación del valor mínimo del pedido: - No hay valor mínimo del pedido
- 5. Solicitud del producto: (imagen tomada de la aplicación o de la pagina web)
- 6. Medio de pago ofrecido para el producto:

Medio de Pago	SI	NO
Efectivo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarjeta Crédito	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarjeta Débito	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

En caso de tener otros, cuales?: Tarjetas Éxito, Éxito Bancolombia pago online

- 7. Valor del domicilio: \$ 5000
- 8. Confirmación solicitud pedido: SI  NO  (Imagen confirmación app o web) correo
- 9. Validación hora solicitud pedido: 8:59am
- 10. Hora estimada de llegada: 2 horas y 5 minutos
- 11. Hora finalización solicitud pedido (cierre app o web): 9:00
- 12. Tiempo total de utilización app o web: 11 minutos
- 13. Validación hora llegada pedido: 1:26 pm
- 14. Verificación precio: Precio \$16.738 (imagen factura)
- 15. Verificación pedido:

Criterio	SI	NO
Producto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Temperatura adecuada	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fecha de vencimiento	<u>18/06/18</u>	
Empaque	<u>Empaque individual en bandeja</u>	

[REDACTED]	Tipo de empaque utilizado		Bolsa Plástica, bandeja cartón y plástico					
	Estado del empaque (con registro fotográfico)		Limpio		Integro		Sin deformidad	
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

16. [REDACTED] nociones con el pedido? SI \_\_\_ NO  Como? \_\_\_\_\_

17. Encuesta de satisfacción enviada por parte de la aplicación utilizada: SI \_\_\_ NO

18. Comentarios y/o observaciones

Llamarón a confirmar pedido a las 12:26m, no envían uno de los productos solicitados ya que no tienen disponibilidad. Envían el dinero del producto faltante en efectivo ya que el pago se había realizado en línea.  
 Enviarón mensaje de texto con confirmación de envío de domicilio a la 1:13 pm

Carulla

Ya está Pago

4. Segmento 4 (Supermercados)

Observación Directa

1. Validación de existencia de productos considerados sustitutos: SI \_\_\_ NO \_\_\_

2. Listado de productos: \_\_\_\_\_

3. Caracterización de cada producto:

Producto	Característica	Descripción
Foto	Receta	
	Crudo o Pre-cocido	
	Ingredientes	
	No., de porciones	

Cliente Oculto

1. Hora de inicio del pedido (apertura web o app): 12:10m

2. Selección producto: Pizzo congelada (Imagen app o web)

3. Verificación de promociones del producto en la plataforma: SI x NO \_\_\_ Cual? descuentos

4. Validación del valor mínimo del pedido: -

5. Solicitud del producto: (imagen tomada de la aplicación o de la pagina web)

6. Medio de pago ofrecido para el producto:

Medio de Pago	SI	NO
Efectivo	✓	
Tarjeta Crédito	✓	
Tarjeta Débito	✓	
Otros	✓	

En caso de tener otros, cuales?: Bonos Sodexo, Pago online, PSE, tarjeta credito carulla

7. Valor del domicilio: \$4.000

8. Confirmación solicitud pedido: SI ✓ NO \_\_\_ (Imagen confirmación app o web)

9. Validación hora solicitud pedido: 12:30m

10. Hora estimada de llegada: 1a 15 minutos tiempo 90 a 120 minutos

11. Hora finalización solicitud pedido (cierre app o web): 12:31m

12. Tiempo total de utilización app o web: 21 minutos

13. Validación hora llegada pedido: 1:52 pm

14. Verificación precio: Precio \$28.543 Factura OK (Imagen factura)

15. Verificación pedido:

Criterio	SI	NO
Tiene todo lo solicitado	✓	
Producto	✓	
Fecha de vencimiento	28/07/18	
Empaque	Empaque individual dentro de un bolso	

	Tipo de empaque utilizado	Bolsa de plástico y bandeja de plástico					
	Estado del empaque (con registro fotográfico)	Limpio		Integro		Sin deformidad	
		<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO

16. ¿Coincidencias con el pedido? SI \_\_\_ NO ✓. Como? \_\_\_\_\_

17. Encuesta de satisfacción enviada por parte de la aplicación utilizada: SI \_\_\_ NO \_\_\_

18. Comentarios, y/o observaciones

El pedido llegó en 50 minutos el mejor tiempo de todos los supermercados.

Olimpica

Ya está pago

4. Segmento 4 (Supermercados)

Observación Directa

- 1. Validación de existencia de productos considerados sustitutos: SI  NO
- 2. Listado de productos: Ya
- 3. Caracterización de cada producto:

Producto	Característica	Descripción
Foto	Receta	
	Crudo o Pre-cocido	
	Ingredientes	
	No., de porciones	

Cliente Oculto

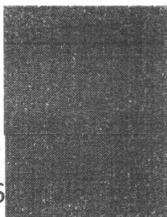
- 1. Hora de inicio del pedido (apertura web o app): 9:19am - 9:28am
- 2. Selección producto: Tamal, Placarrones con queso (Imagen app o web)
- 3. Verificación de promociones del producto en la plataforma: SI  NO  Cual? descontos
- 4. Validación del valor mínimo del pedido: \$ 30.000
- 5. Solicitud del producto: (imagen tomada de la aplicación o de la pagina web)
- 6. Medio de pago ofrecido para el producto:

Medio de Pago	SI	NO
Efectivo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarjeta Crédito	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarjeta Debito	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

En caso de tener otros, cuales?: Pago en línea

- 7. Valor del domicilio: \$ 4.500
- 8. Confirmación solicitud pedido: SI  NO  (imagen confirmación app o web) MSM correo
- 9. Validación hora solicitud pedido: 9:38am
- 10. Hora estimada de llegada: Confirmación 11:56 hora estimada de 45 a 60 minutos
- 11. Hora finalización solicitud pedido (cierre app o web): 9:39am
- 12. Tiempo total de utilización app o web: 11 minutos
- 12:26 13. Validación hora llegada pedido: 12:26 pm
- 14. Verificación precio: Precio \$ 35.100 factura OK  (imagen factura)
- 15. Verificación pedido:

Criterio		SI	NO
Producto	Tiene todo lo solicitado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Temperatura adecuada	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Fecha de vencimiento	<u>19/06/18 - 20/02/19</u>	
Empaque	Como viene empacado	<u>Empaques individuales en una misma bolsa</u>	



Tipo de empaque utilizado

Bolsa plastica, caja de carton y empaque plastico al vacio

Estado del empaque (con registro fotografico)

Limpio		Integro		Sin deformidad	
<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>	NO

- 16. Coincidencias con el pedido? Si  NO  Como? \_\_\_\_\_
- 17. Encuesta de satisfacci3n enviada por parte de la aplicaci3n utilizada: Si  NO
- 18. Comentarios, y/o observaciones

El pedido se realizo a las 9:38 am su confirmaci3n fue a las 11:56 y se recibio a las 12:26 con un tiempo total de 2 horas y 12 minutos

147 de 6 pm  
a 8 pm

Jumbo

Ya está pago

#### 4. Segmento 4 (Supermercados)

##### Observación Directa

- Validación de existencia de productos considerados sustitutos: SI  NO
- Listado de productos: Ya
- Caracterización de cada producto:

Producto	Característica	Descripción
Foto	Receta	
	Crudo o Pre-cocido	
	Ingredientes	
	No., de porciones	

##### Cliente Oculto

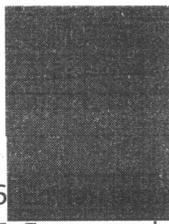
- Hora de inicio del pedido (apertura web o app): 9:03 am
- Selección producto: Pizza Refrigerada, Lasagna, Placarrones con queso (Imagen app o web)
- Verificación de promociones del producto en la plataforma: SI  NO  Cual? desuento
- Validación del valor mínimo del pedido: No hay valor mínimo de pedido
- Solicitud del producto: (imagen tomada de la aplicación o de la pagina web)
- Medio de pago ofrecido para el producto:

Medio de Pago	SI	NO
Efectivo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarjeta Crédito	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarjeta Débito	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

En caso de tener otros, cuales?: PSF Cencosud, Crédito fácil Codensa

- Valor del domicilio: \$4.000
- Confirmación solicitud pedido: SI  NO  (Imagen confirmación app o web) Carreo
- Validación hora solicitud pedido: 9:13 am
- Hora estimada de llegada: llega de 6:00 pm a 8:00 pm
- Hora finalización solicitud pedido (cierre app o web): 9:14 am
- Tiempo total de utilización app o web: 11 minutos
- Validación hora llegada pedido: 9:35 pm
- Verificación precio: Precio \$21.930 Factura OK (Imagen factura)
- Verificación pedido:

Criterio		
Producto	Tiene todo lo solicitado	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
	Temperatura adecuada	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Empaque	Fecha de vencimiento	<u>13/10/18 - 28/03/19 - 02/10/2018</u>
	Como viene empacado	<u>Empaques individuales x producto todo dentro de una bolsa</u>



Tipo de empaque utilizado	bolsa plastica, bandejas de plastico					
Estado del empaque (con registro fotografico)	Limpio		Integro		Sin deformidad	
	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

- 16. Coincidencias con el pedido? SI \_\_\_ NO . Como? \_\_\_\_\_
- 17. Encuesta de satisfacción enviada por parte de la aplicación utilizada: SI \_\_\_ NO
- 18. Comentarios y/o observaciones

La Lleva

**5. Segmento 5 (Competencia directa)**

1. Hora de inicio del pedido (apertura web o app): 11:30 am
2. Determinación del producto: Crope de Lomo a la pimienta
3. Verificación de promociones del producto en la plataforma: SI  NO  Cual? \_\_\_\_\_
4. Validación del pedido mínimo:
  - Valor: \$33.000
  - Porciones: 2
5. Solicitud del producto: (imagen tomada de la aplicación o de la pagina web)
6. Medio de pago ofrecido para el producto:

Medio de Pago	SI	NO
Efectivo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarjeta Crédito	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarjeta Debito	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- En caso de tener otros, cuales?: Pago en línea
7. Valor del domicilio: \$4.900
  8. Confirmación solicitud pedido: SI  NO  (Imagen confirmación tomada de app o web)
  9. Validación hora solicitud pedido: 11:35 pm
  10. Hora estimada de llegada: de 1 pm a 7 pm
  11. Hora finalización solicitud pedido: 11:36 am
  12. Tiempo total de utilización app o web: 6 minutos
  13. Validación hora llegada pedido: 3:00 pm
  14. Verificación precio: Precio \$38.700 Precio OK  (imagen factura)
  15. Verificación pedido:

Criterio	SI	NO		
Producto	Trae todos los ingredientes	<input checked="" type="checkbox"/> NO		
	Trae todas las porciones	<input checked="" type="checkbox"/> NO		
	Temperatura adecuada	<input checked="" type="checkbox"/> NO		
Empaque	Fecha de vencimiento	<u>Inmediato</u>		
	Como viene empaçado	<u>Empaques individuales para cada ingrediente</u>		
	Tipo de empaque utilizado	<u>Plastico, vidrio, papel</u>		
	Estado del empaque (con registro fotográfico)	Limpio	Integro	Sin deformidad
		<input checked="" type="checkbox"/> NO	<input checked="" type="checkbox"/> NO	<input checked="" type="checkbox"/> NO

16. Envían promociones con el pedido? SI  NO  Como? \_\_\_\_\_
17. Encuesta de satisfacción enviada por parte de la aplicación utilizada: SI  NO
18. Comentarios y/o observaciones