

MANUAL TIEMPOS DE RESPUESTA

Manual para clasificación de tiempos de respuesta, este manual solo abarca la consideración de tiempos entre mensajes y solo debe considerarse para ese ámbito, más no para un ámbito más general.

Objetivo

Evaluar los **tiempos de respuesta entre el equipo de coordinadoras y el cliente** durante la implementación. La evaluación debe considerar:

- Horarios hábiles de atención
- Clasificación por velocidad de respuesta
- Porcentaje de cumplimiento
- Promedios de tiempo
- Rupturas de ritmo
- Causas atribuibles al cliente o al equipo

Horario hábil de atención

- **Lunes a sábado**
 - **8:00 a.m. – 1:00 p.m.**
 - **3:00 p.m. – 6:00 p.m.**
- Solo se consideran **horas dentro de este rango** para los cálculos.

Clasificación de tiempos de respuesta

Para **cada turno de conversación** (cliente → equipo y equipo → cliente), se evalúa el tiempo de respuesta **en horas hábiles**:

Tiempo de respuesta Clasificación Lógica

0 a <6 horas	Excelente	Respuesta muy rápida y eficiente
6 a ≤16 horas	Correcta	Dentro del estándar esperado
>16 a ≤24 horas	Regular	Demora leve, mejora sugerida
>24 horas hábiles	Mala	Fuera del plazo; rompe ritmo del proceso

Condiciones especiales integradas a la clasificación

Estas reglas **no reemplazan la clasificación**, sino que **modulan el juicio final del caso** según quién rompe el ritmo:

1. **Si el cliente se demora (>24h hábiles) y luego exige inmediatez**, el caso se clasifica como:
 - **"Problema del cliente – expectativa de inmediatez fuera de contexto"**
(aunque nuestras respuestas hayan sido correctas, el juicio final no es negativo para el equipo)
2. **Si el equipo demora (>24h hábiles) reiteradamente con un cliente activo**, clasificar como:
 - **"Problema del equipo – respuesta baja frente a cliente activo"**

3. Si ambas partes demoran (múltiples respuestas regulares/malas), clasificar como:

■ "Falta de ritmo mutuo – baja continuidad en ambos lados"

Nota: Estas condiciones **no anulan** la clasificación por porcentaje, pero sí determinan la **conclusión final del análisis**.

EJEMPLOS REALES (x5)


✓ Ejemplo 1 – Conversación Buena (fluida con mejoras puntuales)

- Turnos totales: 12 (6 equipo, 6 cliente)
- Equipo:
 - 2 respuestas en <6h → Excelente
 - 3 entre 6–16h → Correctas
 - 1 en 20h → Regular
- Cliente:
 - 4 en <6h → Excelente
 - 2 en 18h → Regular

Resultado:

- Equipo: 83% cumplimiento ideal
- Cliente: 67% cumplimiento ideal
- Promedios: Equipo 7.8h / Cliente 10.5h
- Ruptura leve en turno 4 del cliente

● Clasificación final: Buena

 *Flujo adecuado, con una mejora sugerida en un turno cliente. Se mantiene ritmo y respuesta oportuna en general.*


✗ Ejemplo 2 – Problema del Cliente (demora y exige rápido)

- Turnos: 10
- Equipo:
 - 4 respuestas en <6h → Excelente
 - 1 en 9h → Correcta
- Cliente:
 - Demora 3 días hábiles en responder (72h hábiles)
 - Luego escribe: "¿Por qué nadie responde?"

Resultado:

- Equipo: 100% cumplimiento
- Cliente: 0% cumplimiento
- Promedios: Equipo 4.2h / Cliente 72h

● Clasificación final: Problema del cliente – expectativa de inmediatez fuera de contexto

 *Se recomienda explicar tiempos y reforzar compromiso del cliente con el flujo de implementación.*

✗ Ejemplo 3 – Problema del Equipo (cliente activo, equipo lento)


- Turnos: 8
- Cliente:

- 5 respuestas en <5h → Excelente
- Equipo:
 - 2 respuestas en 26h y 32h → Malas
 - 1 respuesta en 12h → Correcta

Resultado:

- Equipo: 33% cumplimiento
- Cliente: 100% cumplimiento
- Promedios: Equipo 23.3h / Cliente 4.7h

● Clasificación final: Problema del equipo – falta de respuesta adecuada

 *Se debe revisar carga de trabajo, reasignar prioridades o incorporar alertas de seguimiento.*


⚠ Ejemplo 4 – Falta de ritmo mutuo (ambos lados lentos)

- Turnos: 14
- Equipo:
 - 2 en <6h → Excelente
 - 3 entre 18h–28h → Regular/Malas
- Cliente:
 - 1 en <6h
 - 4 entre 20h–35h → Malas

Resultado:

- Equipo: 40% ideal / Cliente: 20% ideal
- Promedios: Equipo 17.9h / Cliente 22.4h

● Clasificación final: Falta de ritmo mutuo – conversación dispersa

 *Se recomienda proponer llamada o agendar seguimiento para acelerar puntos clave.*


✅ Ejemplo 5 – Excelente (flujo perfecto)

- Turnos: 12
- Equipo:
 - 6 respuestas: 5 <6h y 1 en 10h → 100% ideal
- Cliente:
 - 6 respuestas: 4 <6h y 2 en 9h → 100% ideal

Resultado:

- Equipo promedio: 4.8h / Cliente: 5.1h

● Clasificación final: Excelente

 *Flujo ideal. Cliente bien coordinado, equipo ágil. Buen modelo para replicar.*