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.*