



Reporte Sistema Multicanal

Municipalidad de Escazú

1ro de agosto al 31
de agosto 2026

co ñ co
ESTUDIO

Resumen dashboard

MENSAJES ENTRANTES

5195

01/08/2026 - 31/08/2026

WhatsApp Cloud API	3809
Messenger	633
Chats	605
Instagram	148
Otros	0

PUNTUACIÓN NETA DEL PROMOTOR (NPS)

8



72% Positivos: 72
9-10 puntos

8% Neutrales: 8
7-8 puntos

20% Negativos: 20
0-6 puntos

*NPS le permite evaluar el nivel de satisfacción del cliente. La fórmula para calcular: % de seguidores: % de criticos

LEADS GANADOS

11 550

+624

01/08/2026 - 31/08/2026

+593

Validación manual
de casos del mes.

Descargas:

Repositorio de casos

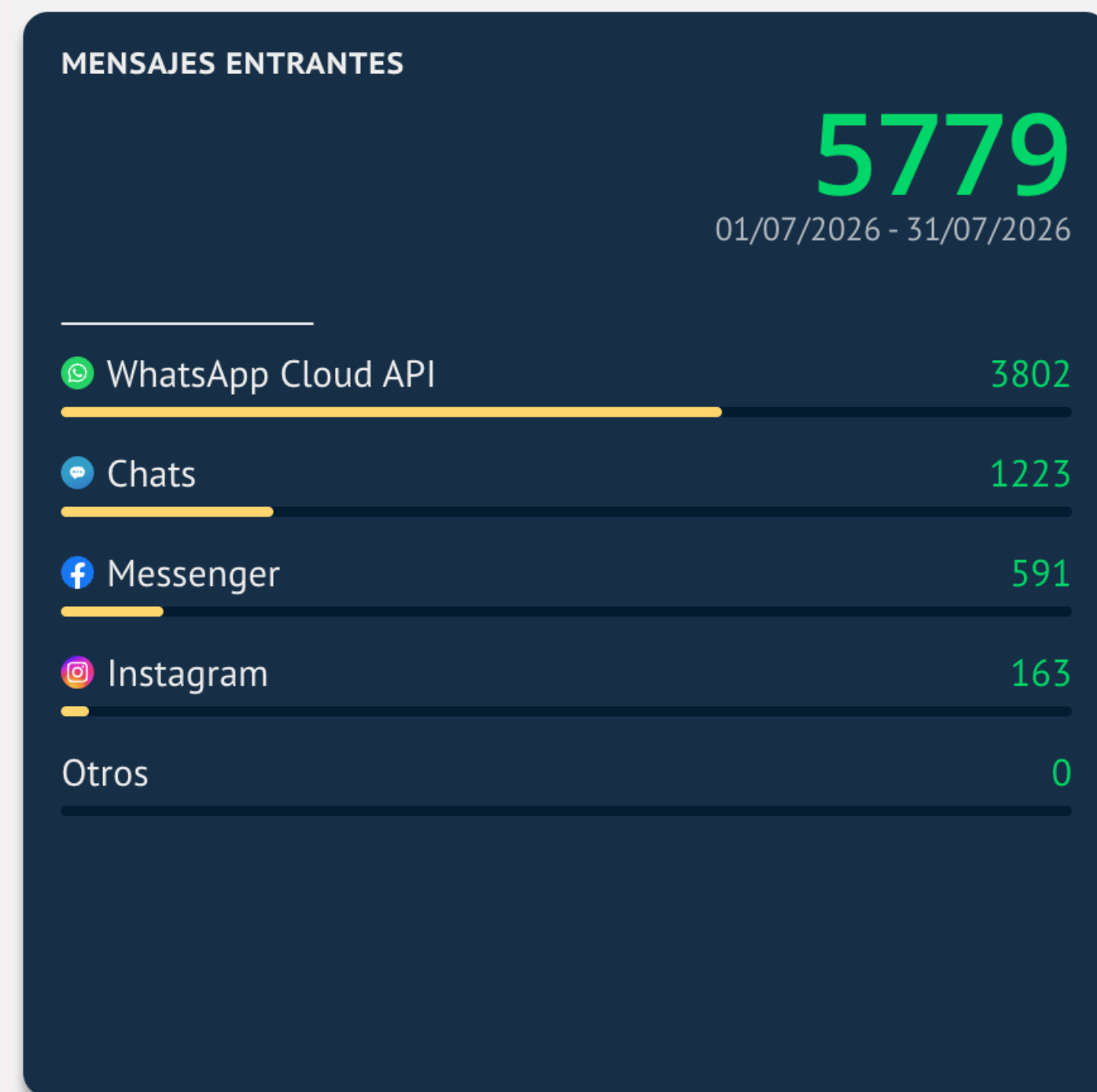


Casos del mes



Panel Casos (72h)





Periodo anterior



Actual

Los **mensajes entrantes** corresponden a la cantidad de mensajes que los ciudadanos han enviado en total.

73.32%

WhatsApp

12.18%

Messenger

11.65%

Chats

2.85%

Instagram



Periodo anterior



Actual

Los **mensajes salientes** corresponden a la cantidad de mensajes que los **operadores del sistema han enviado en total hacia los ciudadanos.**

69.91%

WhatsApp

13.70%

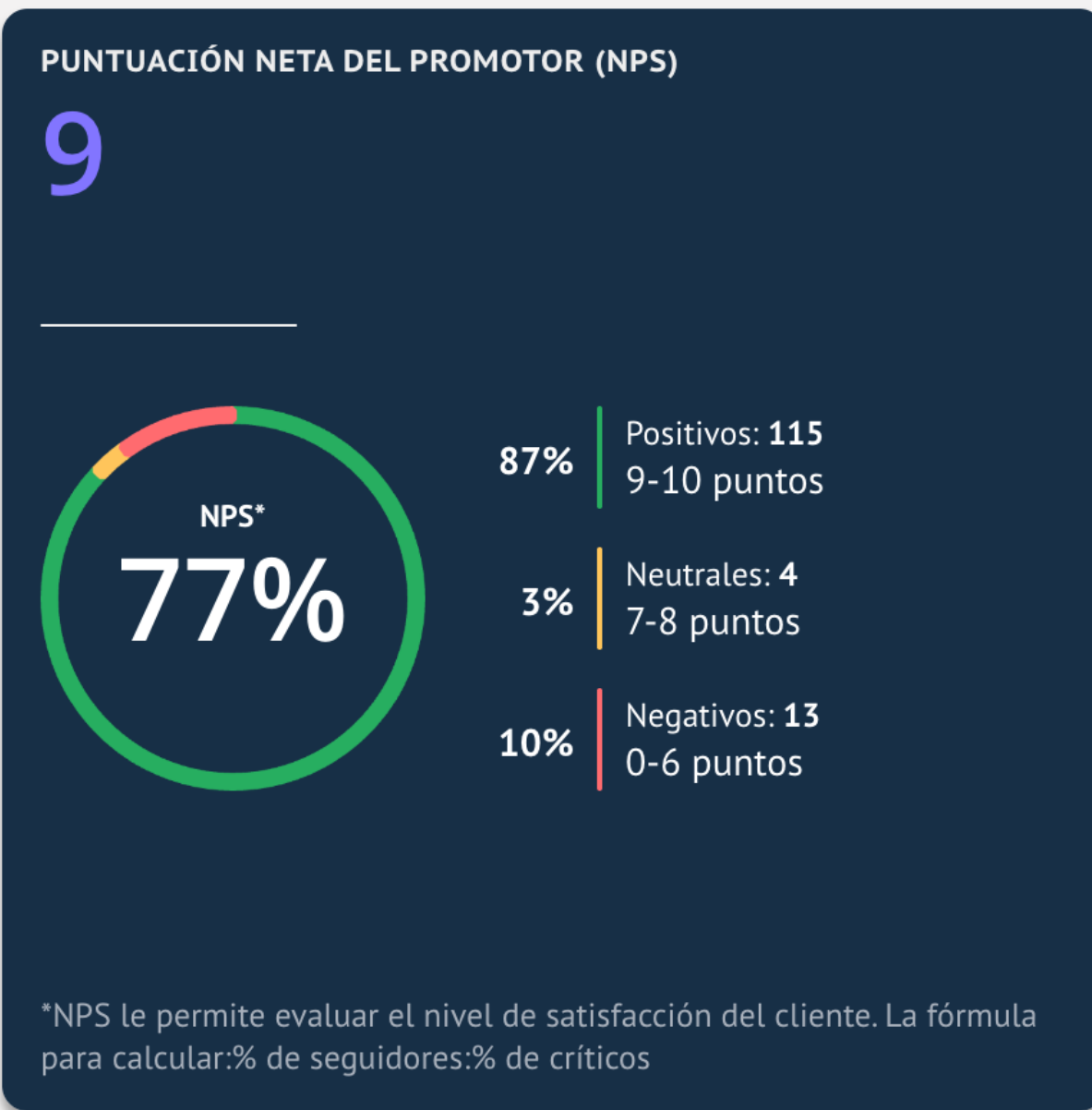
Messenger

12.41%

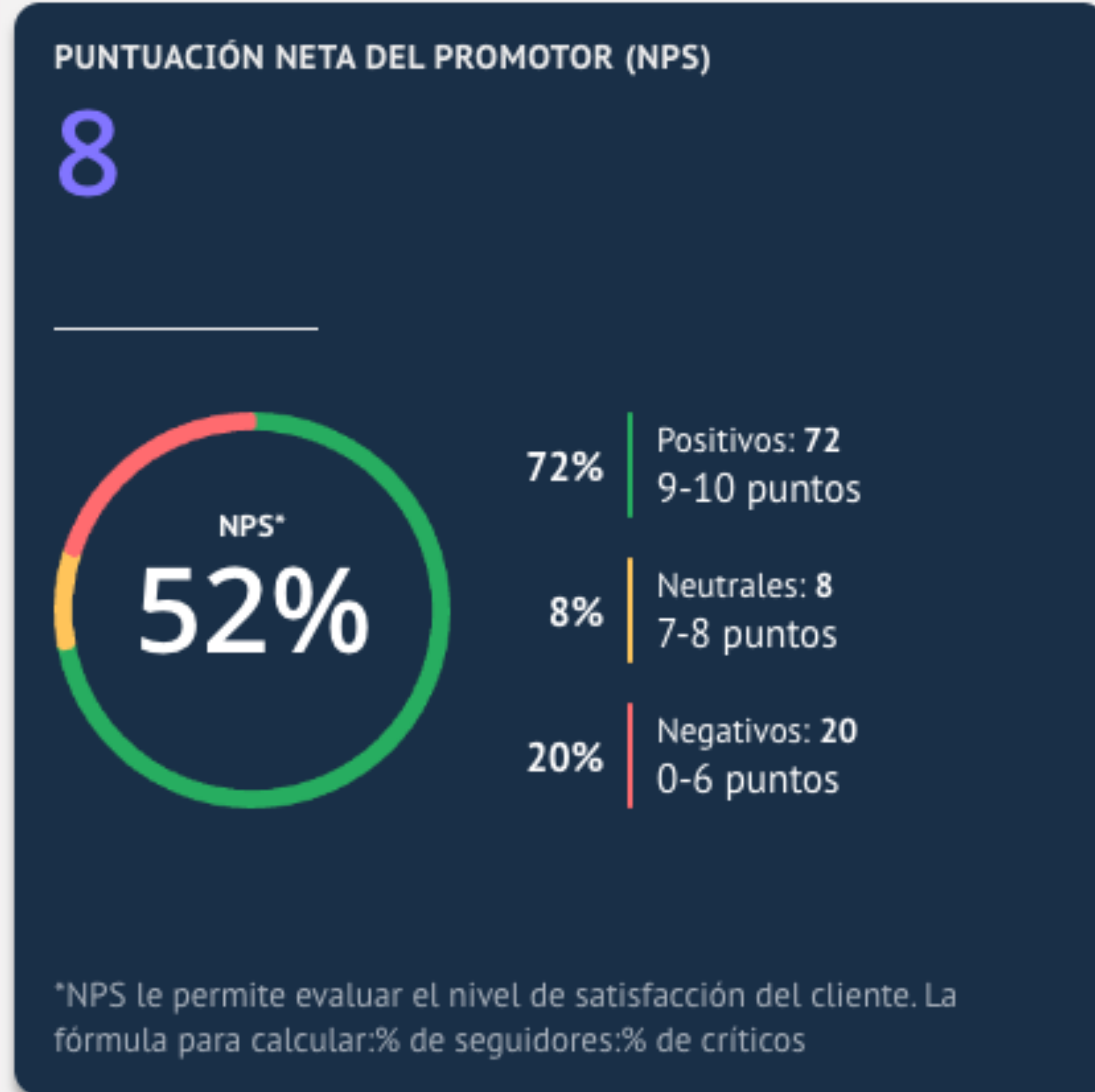
Chats

3.98%

Instagram



Periodo anterior



Actual

El NPS (Net Promoter Score) es una métrica ampliamente utilizada para medir la lealtad y la satisfacción del cliente con respecto a un producto o servicio, incluida la experiencia en software de chat.

Fórmula: % de positivos - % de negativos.

El promedio adecuado de **NPS (Net Promoter Score)** depende del sector en el que opere la empresa y del tipo de servicio o producto que ofrezca. En el caso de un software de chat, el promedio puede variar, pero aquí tenemos algunos puntos de referencia generales:

Por debajo de 0: Crítico, indica insatisfacción generalizada.

0-30: Adecuado, pero hay espacio para mejoras.

31-50: Bueno, representa una experiencia positiva para los usuarios.

51-70: Excelente, significa que los usuarios están muy satisfechos.

71+: Sobresaliente, los clientes son promotores activos del producto.



El porcentaje obtenido del NPS es un indicador complementario y no representa la totalidad de la opinión de los usuarios sobre la satisfacción del servicio. Esto se debe a que un porcentaje importante no completa la encuesta al final de su experiencia. Para obtener un resultado más robusto recomendamos realizar una encuesta de servicio a través de las redes sociales de la Municipalidad cada 4 meses, con el fin de obtener más datos que permitan evaluar con mayor fidelidad el nivel de satisfacción.

Los **CASOS RESUELTOS** son las consultas que logran cerrarse adecuadamente.

CASOS RESUELTOS

11 550

+624

01/08/2026 - 31/08/2026



+593^{*}

Validación manual
de casos del mes



* El total de casos resueltos mostrado por el sistema puede presentar una diferencia entre un 5%-7% del total real por variables como: tiempo de respuesta lento por parte del usuario, tiempos de respuesta de un ticket (el sistema toma en cuenta fecha inicial que abrió un caso) o respuesta incompatible con el bot de cierre. Para contar con un número preciso se realiza una validación manual.

CASOS NO RESUELTOS

AGOSTO

Para consultar casos no cerrados, se ha creado un nuevo dashboard para acceso fácil de la Municipalidad de Escazú.

Consulte en el siguiente enlace la tabla completa de los casos. Adicionalmente, se comparte una visualización del resumen gráfico de los casos.

Panel Casos (72h) ↓

CASOS ESCALADOS

3

DEPARTAMENTOS CON CASOS ESCALADOS

DEPARTAMENTO	TOTAL DE CASOS	RESPONDIDOS	NO RESPONDIDOS
Recolección de Residuos	2	1	1
Gestión Ambiental	1	1	0

CATEGORIZACIÓN HISTORICA

La **CATEGORIZACIÓN** corresponde al tipo de consultas que están realizando los usuarios.

Importante: estos datos son **HISTORICOS totales**, desde el día de apertura del sistema a hoy.

cobros	1601	valoraciones	371	quejageneral	90
patentes	1586	cursos	361	Exoneración	76
recoleccionresiduos	1063	tramitesenlinea	293	controlconstructivo	68
Denuncia	999	usosdesuelo	265	Estafa	52
cursosycapitaciones	770	empleo	247	cursosyclasesdeportivas	50
consultageneral	758	policiamunicipal	214	concejo	48
permisosconstruccion	665	becas	195	pasantias	47
certificaciones	483	denunciaotro	164	aceras	45
actividades	417	horarios	114	Declaración	39
oportunidadeslaborales	398	denunciaconstruccion	94	Comité de Deportes	33

CATEGORIZACIÓN DEL MES por CANAL y CATEGORIA

La siguiente distribución muestra
el top 5 categorías distribuidas por
canal.

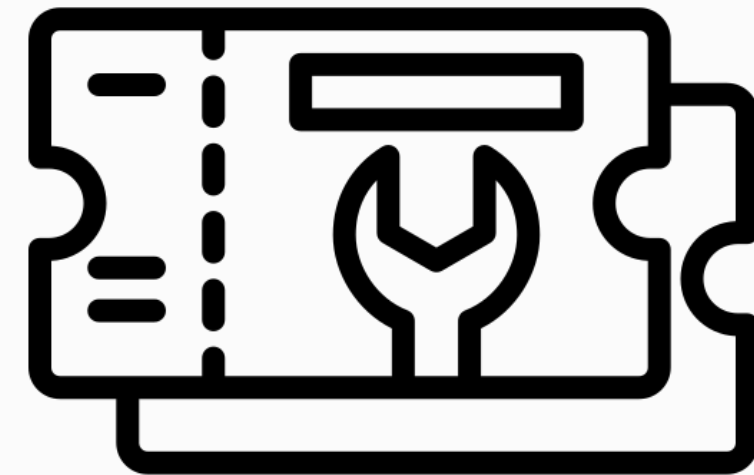
Presentamos el TOP 5.

	WhatsApp	Chat	Messenger	IG
Cobros	34	7	1	0
Patentes	29	7	0	0
Recolección residuos	23	5	5	0
Denuncia	30	3	14	1
Cursos y capacitaciones	0	0	0	0

Tickets generados (escalaciones)

Los tickets generados son las consultas que los operadores del sistema envían a los funcionarios de la Municipalidad de Escazú en caso de que sea necesario.

15 tickets



Del total de **593 casos**, se generaron **26 tickets** en donde fue necesario escalar la consulta a la Municipalidad de Escazú, lo cual representa un **4.38%**.



coôco
estudio