



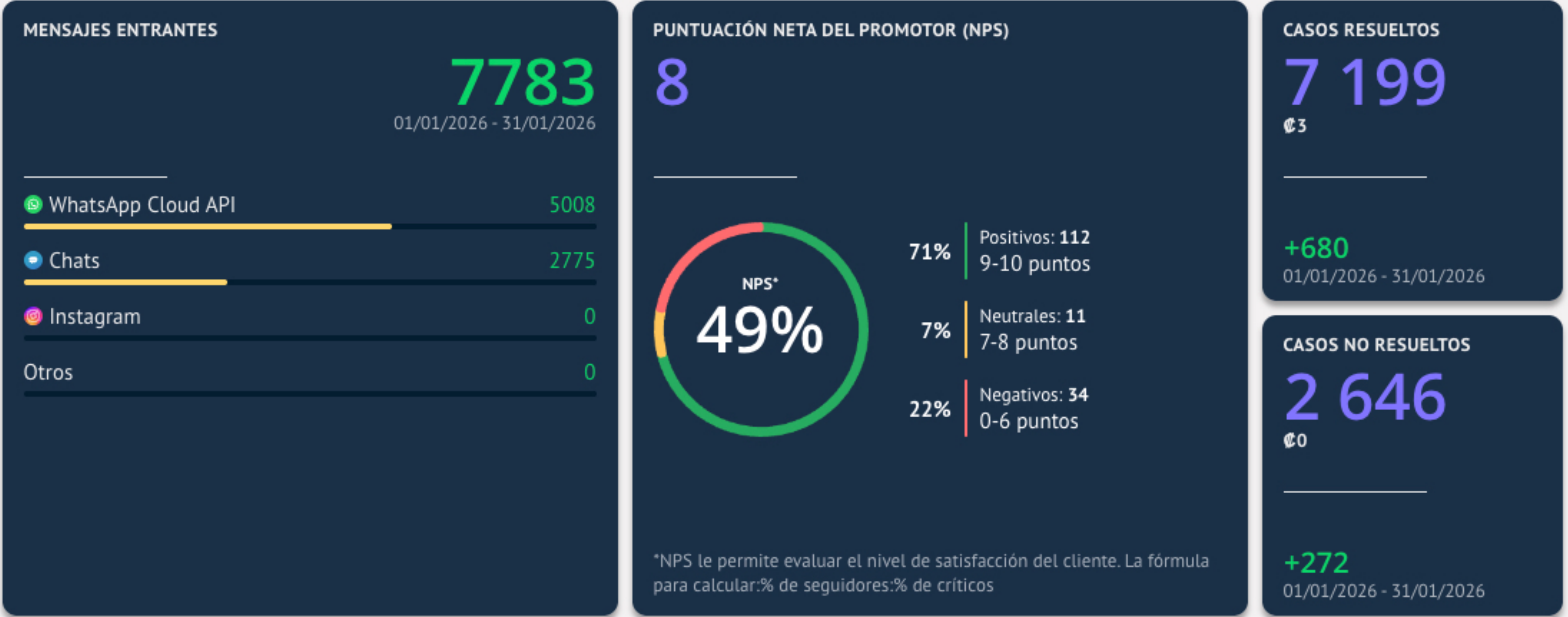
Reporte Sistema Multicanal

Municipalidad de Escazú

1ro de enero al 31 de
enero 2026

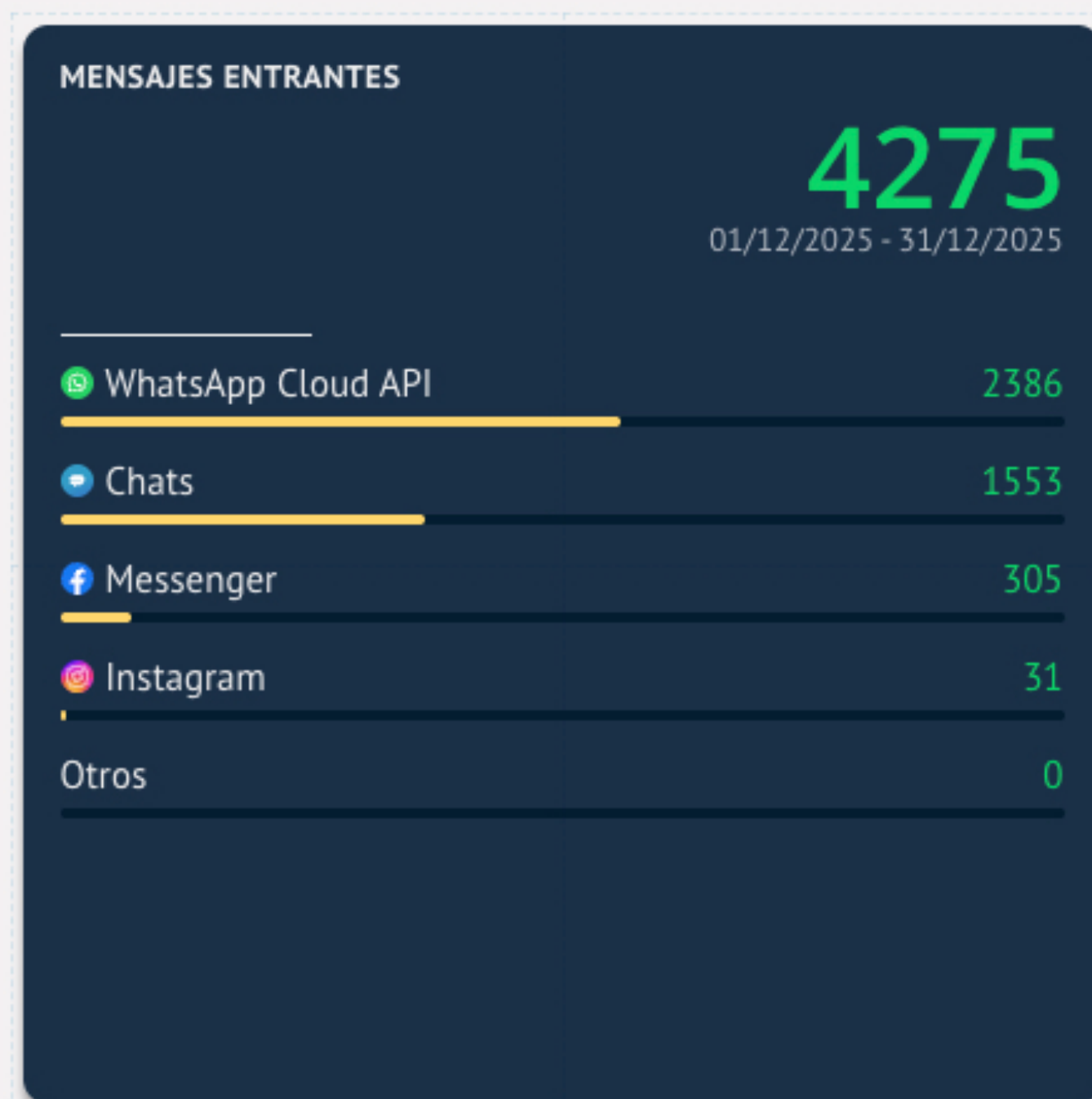
co ñ co
ESTUDIO

Resumen



* 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.

952 total



Periodo anterior



Actual

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

64.3%

WhatsApp

35.7%

Chat web



Periodo anterior



Actual

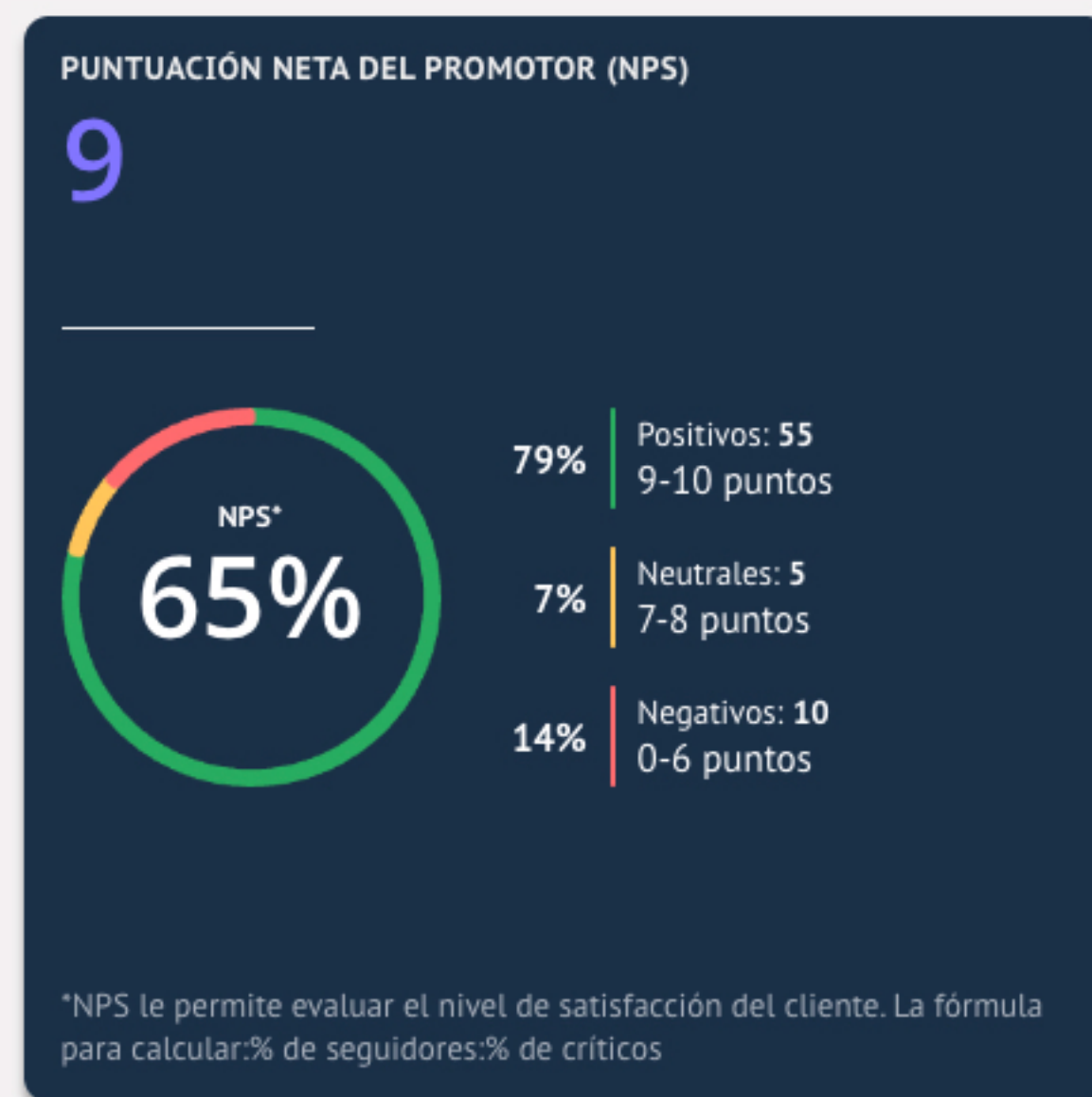
Los **mensajes salientes** corresponden a la cantidad de mensajes que los **operadores del sistema han enviado en total hacia los ciudadanos.**

58.7%

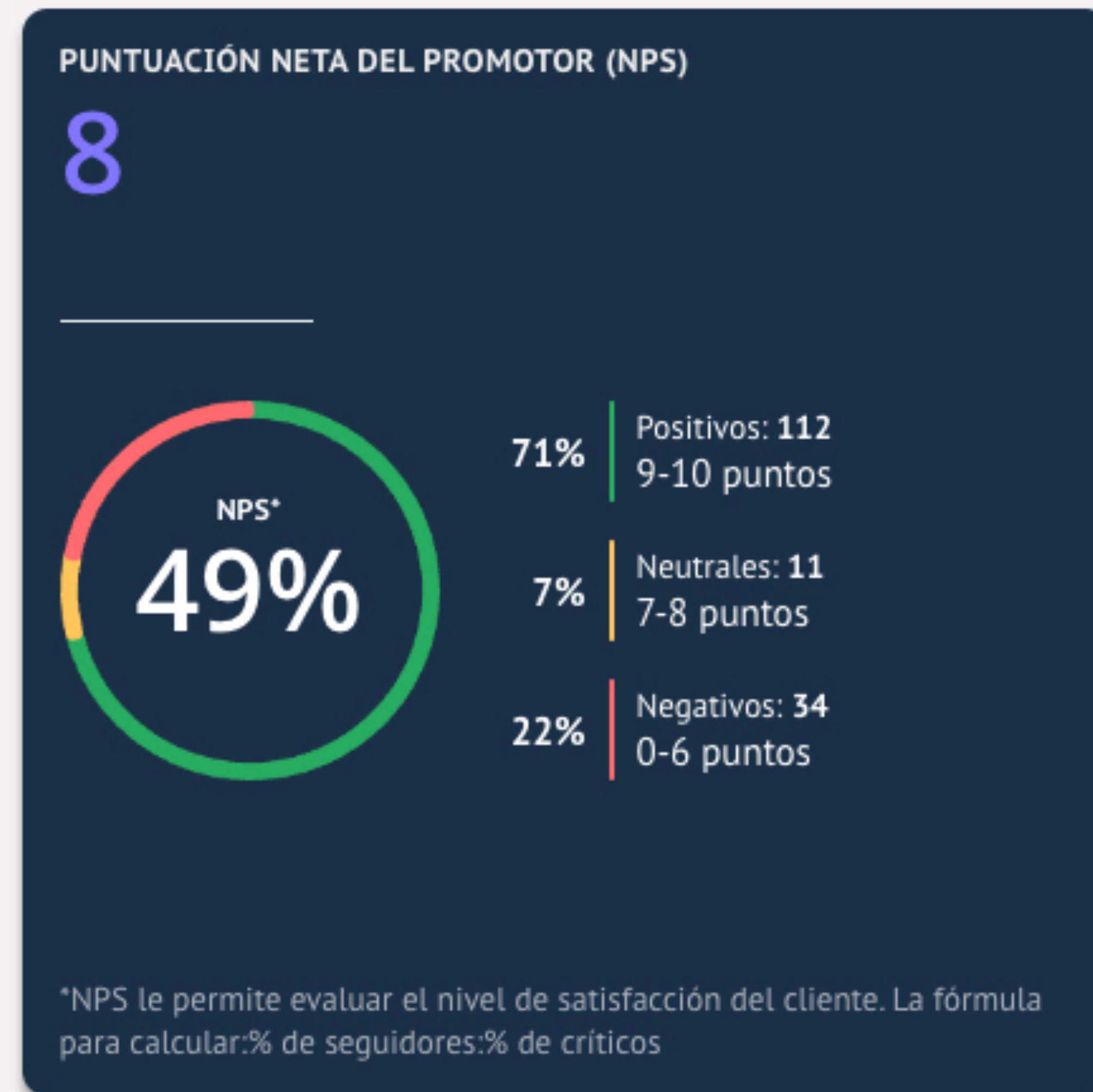
WhatsApp

41.3%

Chat web



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.

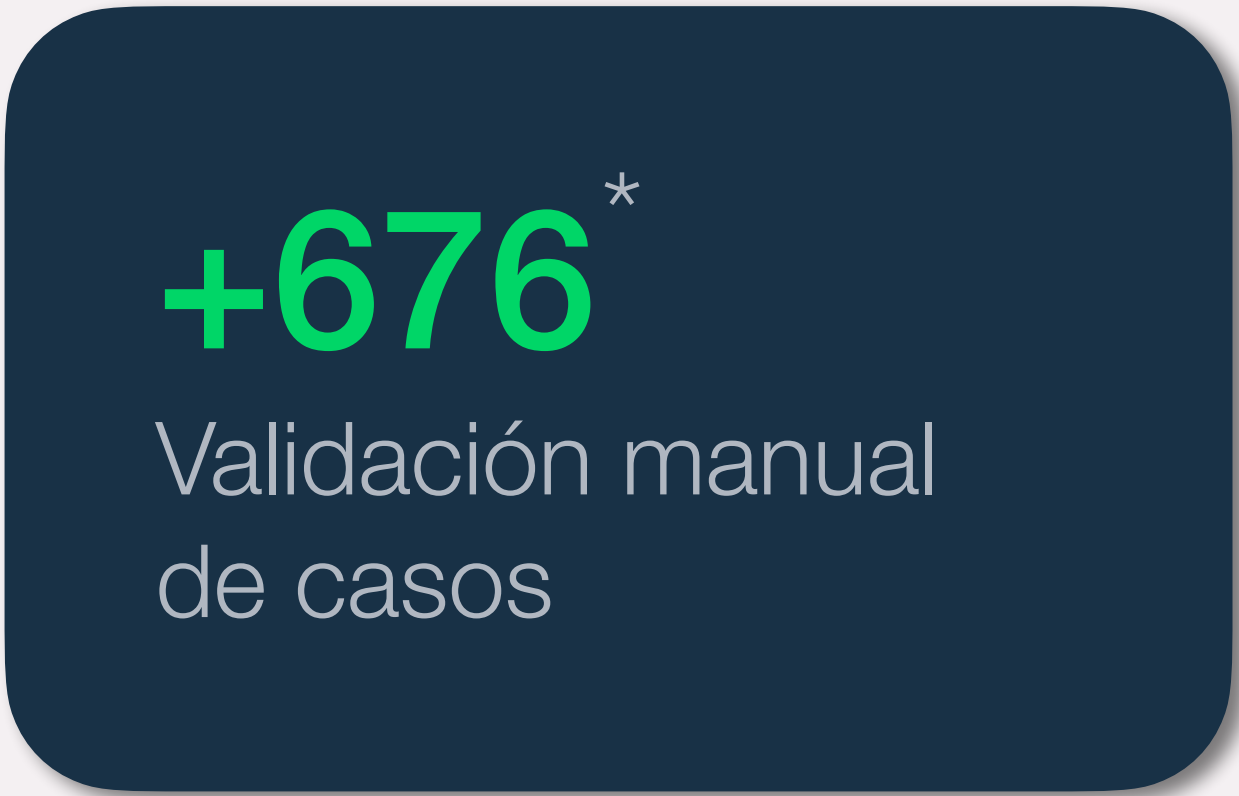
Los **CASOS RESUELTOS** son las consultas que logran cerrarse adecuadamente.



Periodo anterior



Actual



* 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 también una validación manual.

Los **CASOS NO RESUELTOS** son las consultas que no lograron cerrarse adecuadamente por distintas razones (especificadas a la derecha). Se suman también casos en que el usuario inició conversación y no interactuó más o si no respondió la encuesta final.



Periodo anterior



Actual

- 4 Sin respuesta de la Municipalidad en 72 horas
- 6 No hubo confirmación del ciudadano
- 157 El ciudadano dejó de responder mensajes
- 53 Datos incompletos se trató de contactar al cliente
- 0 Datos incompletos se brindó respuesta
- 52 Solicitud por chat fuera de horario
- 6 Razón no definida

CATEGORIZACIÓN

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

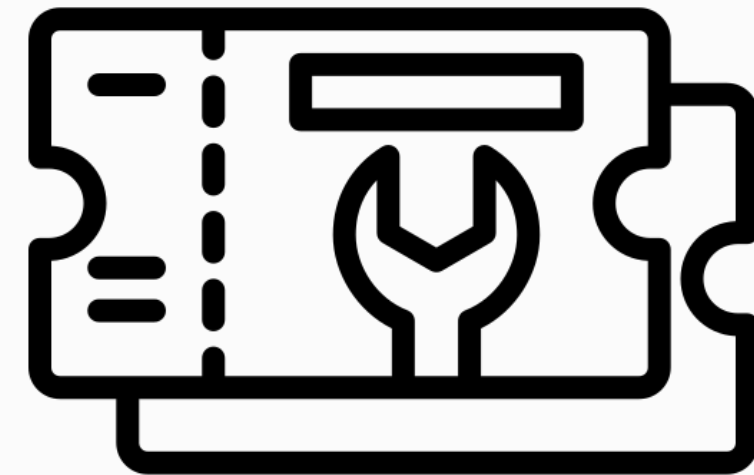
Importante: estos datos son históricos totales, desde el día de apertura del sistema a hoy.



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 escalarlo.

50 tickets



Del total de **676 casos**, se generaron **81 tickets** en donde fue necesario escalar la consulta a la Municipalidad de Escazú, lo cual representa un **12%**.

Datos adicionales

Registro de actividades

31.876
actividades

El registro de actividades comprende la sumatoria de todos los eventos ejecutados en el mes: contactos creados, tickets enviados, respuestas recibidas, conversaciones generadas, asignación de etiquetas, entre otros.

REGISTRO DE ACTIVIDADES

21/01. Día con mayor actividad del 2 al 31 de diciembre.

2745

01/01 04/01 07/01 10/01 13/01 16/01 19/01 22/01 25/01 28/01 31/01

Resumen ejecutivo

1. Alto volumen de interacción ciudadana

Durante el mes se registraron **952 interacciones totales**, lo que confirma un uso activo y constante del sistema multicanal por parte de la ciudadanía, consolidándolo como un canal relevante de atención.

2. WhatsApp se consolida como el canal dominante, mes en el cual no se tuvo conectividad con Facebook e Instagram.

• Mensajes entrantes:

- WhatsApp: **64.3%**
- Chat web: **35.7%**

• Mensajes salientes:

- WhatsApp: **58.7%**
- Chat web: **41.3%**

3. Alta capacidad de resolución de casos

Se validaron manualmente **676 casos resueltos**, lo que refleja una gestión efectiva de las consultas recibidas.

4. Escalaciones controladas y bien focalizadas

Del total de **676 casos**, se generaron **81 tickets** que requirieron ser escalados a la Municipalidad de Escazú, lo que representa aproximadamente un **12%** del total. Este dato indica que la mayoría de las consultas pueden resolverse directamente en el primer nivel de atención, reduciendo la carga operativa interna.

5. Principales causas de casos no resueltos

Los casos no cerrados se deben principalmente a factores externos al sistema, tales como:

- El ciudadano dejó de responder.
- Falta de confirmación del ciudadano.
- Datos incompletos.
- Solicitudes realizadas fuera del horario de atención.

Esto sugiere oportunidades de mejora en mensajes automáticos de seguimiento, validación de datos y comunicación de horarios.

6. Actividad operativa significativa

Durante enero se registraron **31.876 actividades**, incluyendo creación de contactos, generación de tickets, respuestas, etiquetas y conversaciones. El **21 de enero** fue el día con mayor actividad del mes, reflejando picos de demanda que pueden servir para análisis de capacidad y planificación futura.

