



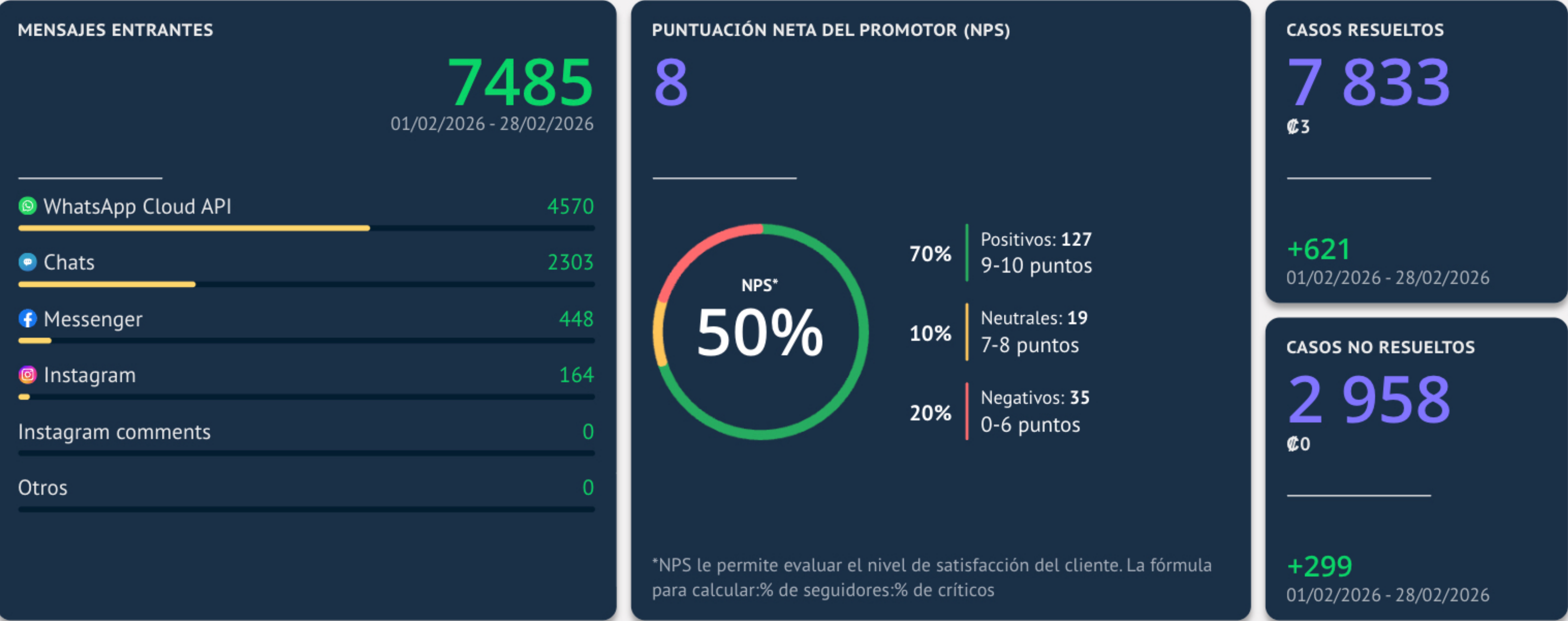
Reporte Sistema Multicanal

Municipalidad de Escazú

1ro de febrero al 28
de febrero 2026

co ñ co
ESTUDIO

Resumen dashboard



Descargas:

Repositorio de casos

Casos del mes

599 total



Periodo anterior



Actual

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

61.1%

WhatsApp

30.8%

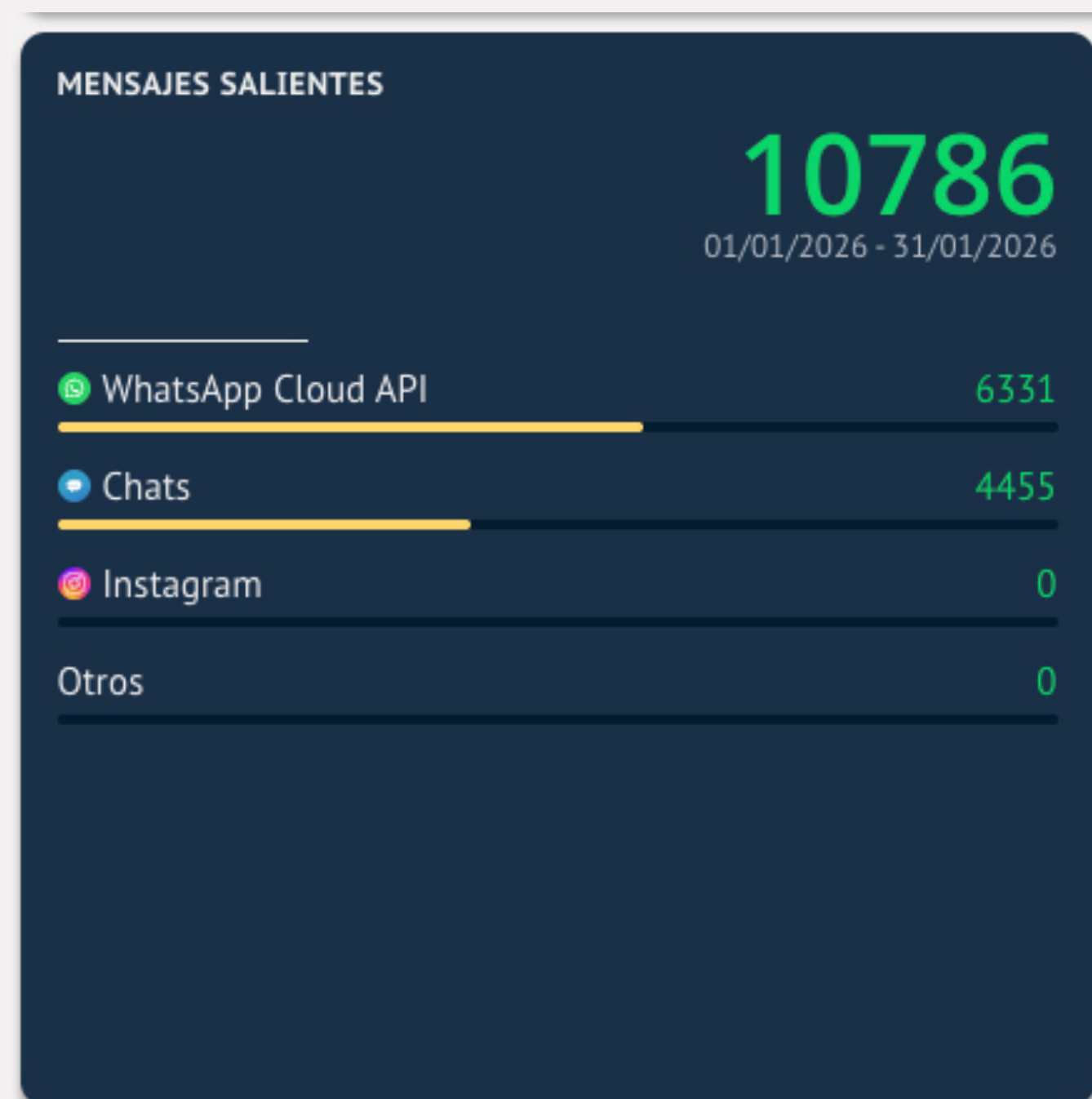
Chat web

6%

Messenger

2.2%

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.**

54.6%

WhatsApp

35.5%

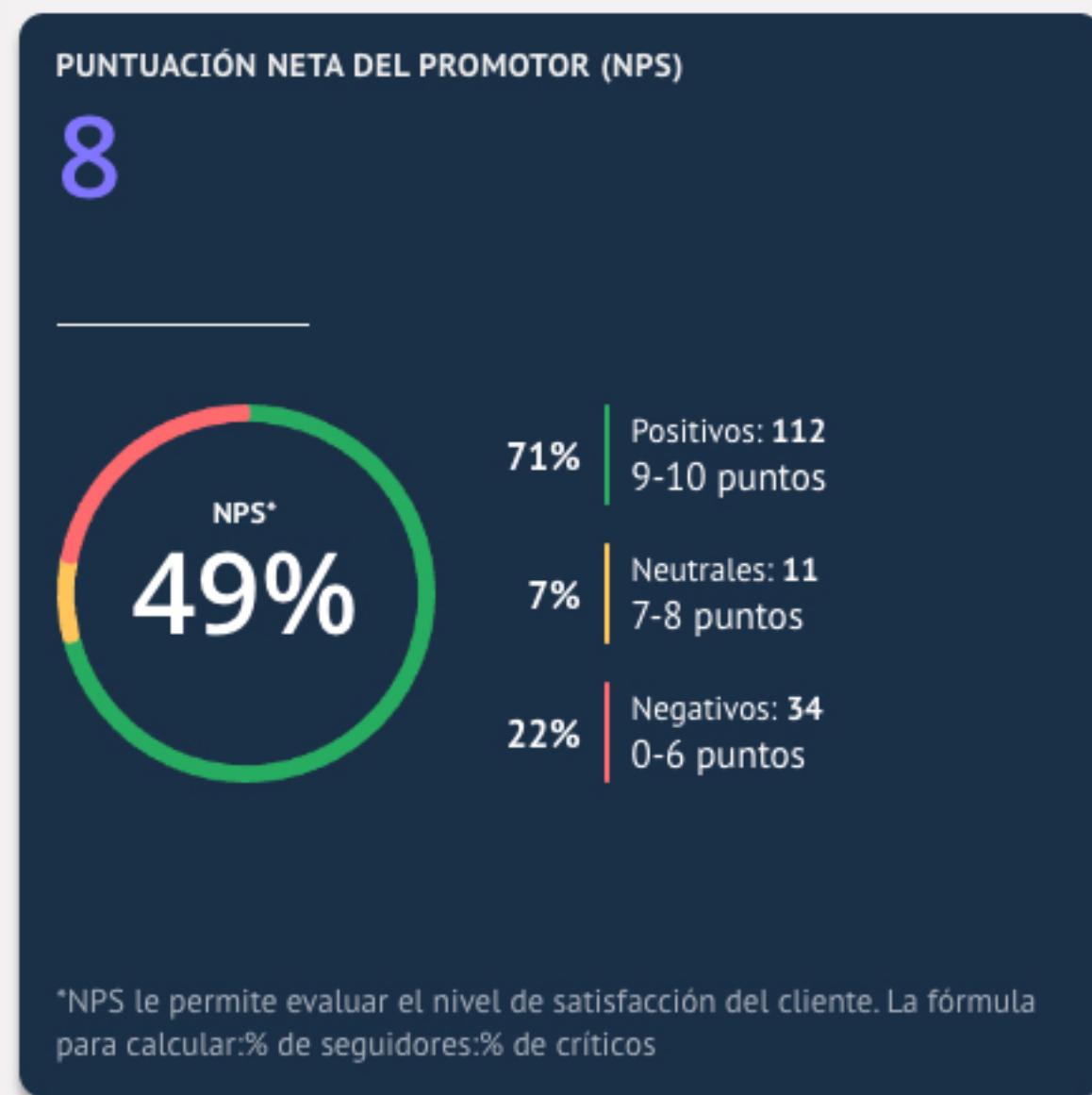
Chat web

7.2%

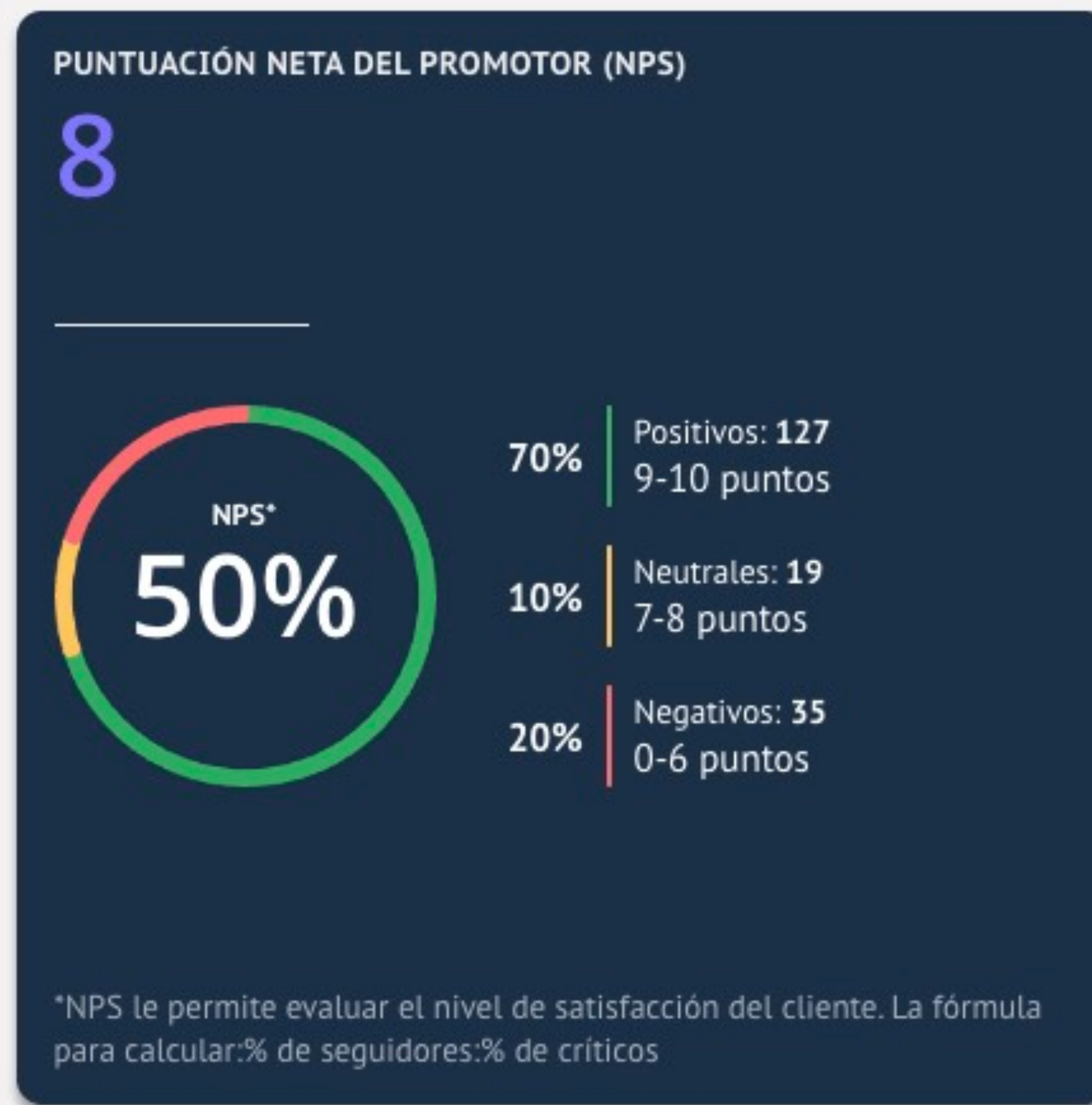
Messenger

2.7%

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.



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



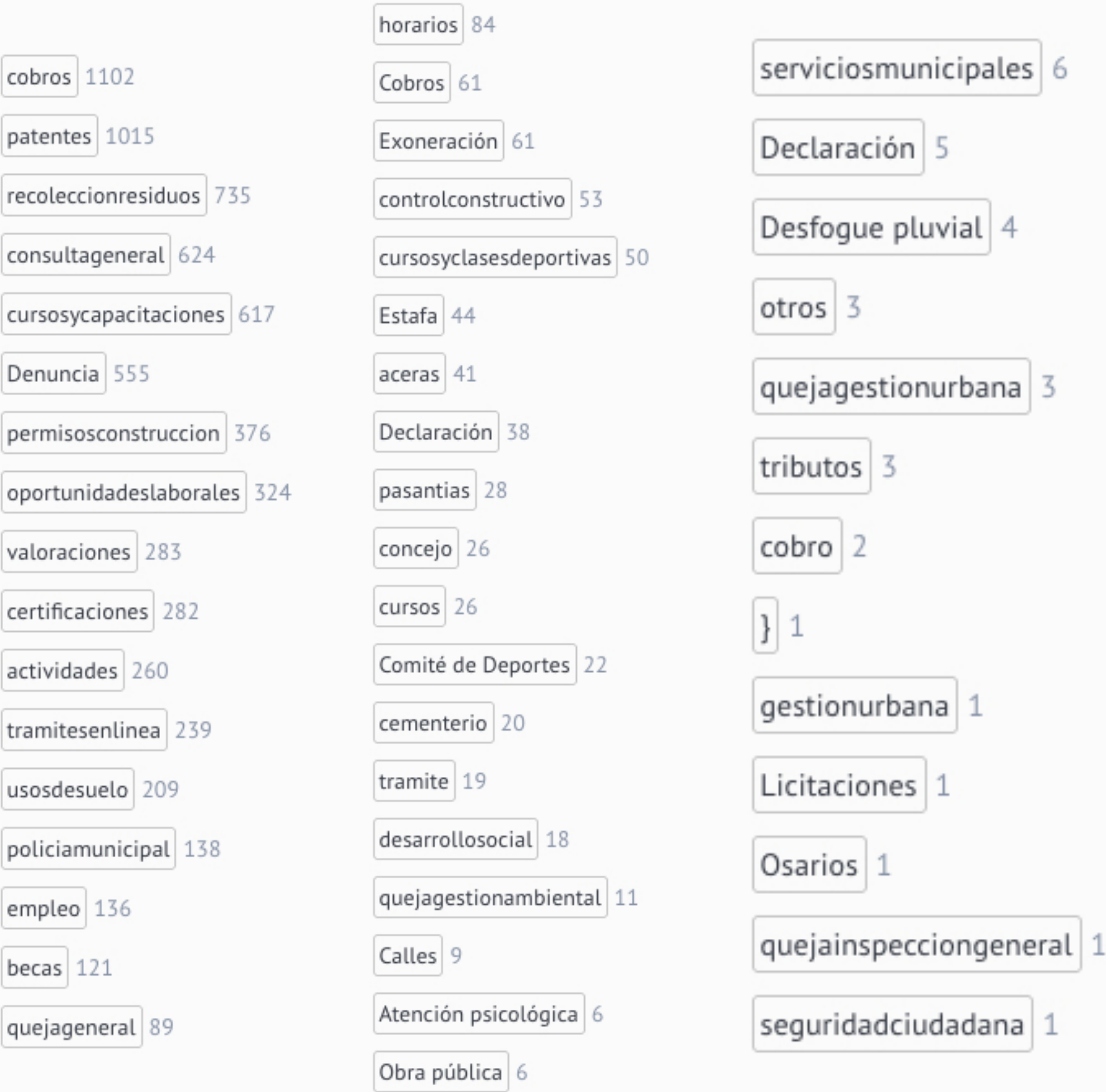
Actual

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

CATEGORIZACIÓN

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

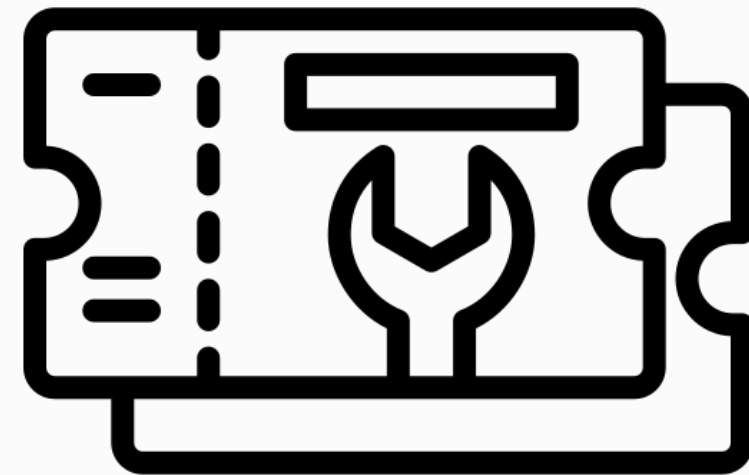
Importante: estos datos son históricos totales, desde el día de apertura del sistema a hoy.



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.

74 tickets



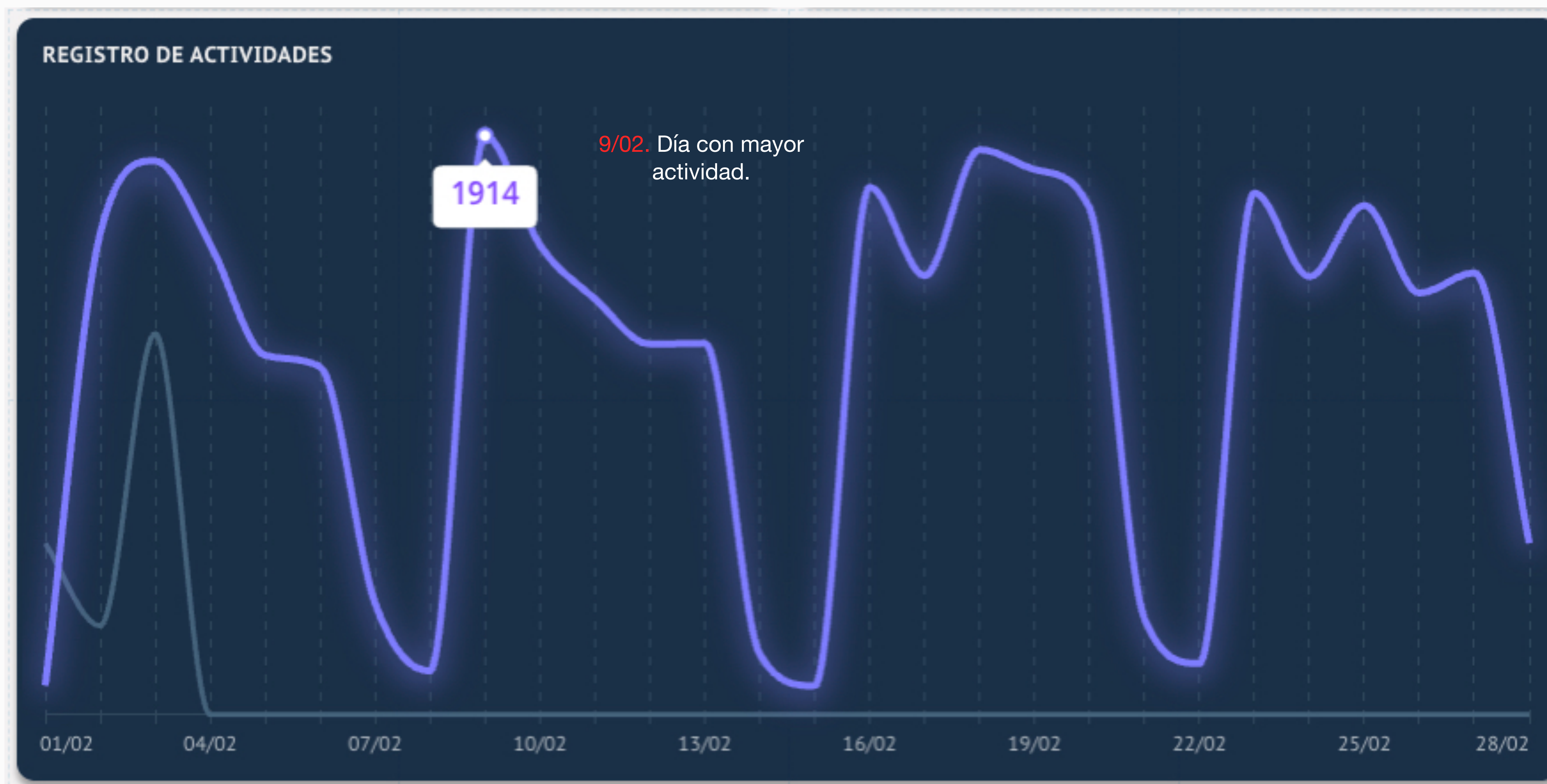
Del total de **599 casos**, se generaron **74 tickets** en donde fue necesario escalar la consulta a la Municipalidad de Escazú, lo cual representa un **12.35%**.

Datos adicionales

Registro de actividades

32.823
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.



Resumen ejecutivo

1. Alto volumen de interacción ciudadana

Durante febrero se registraron 7.485 mensajes entrantes, lo que confirma un uso activo y constante del sistema como canal principal de atención ciudadana. El volumen operativo evidencia una consolidación del canal digital como punto de contacto con la Municipalidad.

2. WhatsApp se consolida como canal dominante

Mensajes entrantes:

- WhatsApp: 61.1%
- Chat web: 30.8%
- Messenger: 6%
- Instagram: 2.2%

• Mensajes salientes:

- WhatsApp: 54.6%
- Chat web: 35.5%
- Messenger: 7.2%
- Instagram: 2.7%

3. Alta capacidad de resolución de casos

Se validaron manualmente **599 casos resueltos**, lo que refleja una gestión efectiva de las consultas recibidas.

4. Casos no resueltos bajo control estructural

- 233: El ciudadano dejó de responder.
- 45: Solicitudes fuera de horario.
- 20: Datos incompletos.
- 6: Sin respuesta municipal en 72 horas.
- 2: Sin confirmación del ciudadano.

5. Escalaciones controladas y gestionadas

- 74 tickets generados (12.35%) sobre 599 casos evaluados para escalamiento.

Esto demuestra que la mayoría de consultas se resuelven en primer nivel, reduciendo carga operativa interna en la Municipalidad.



coôco
estudio