



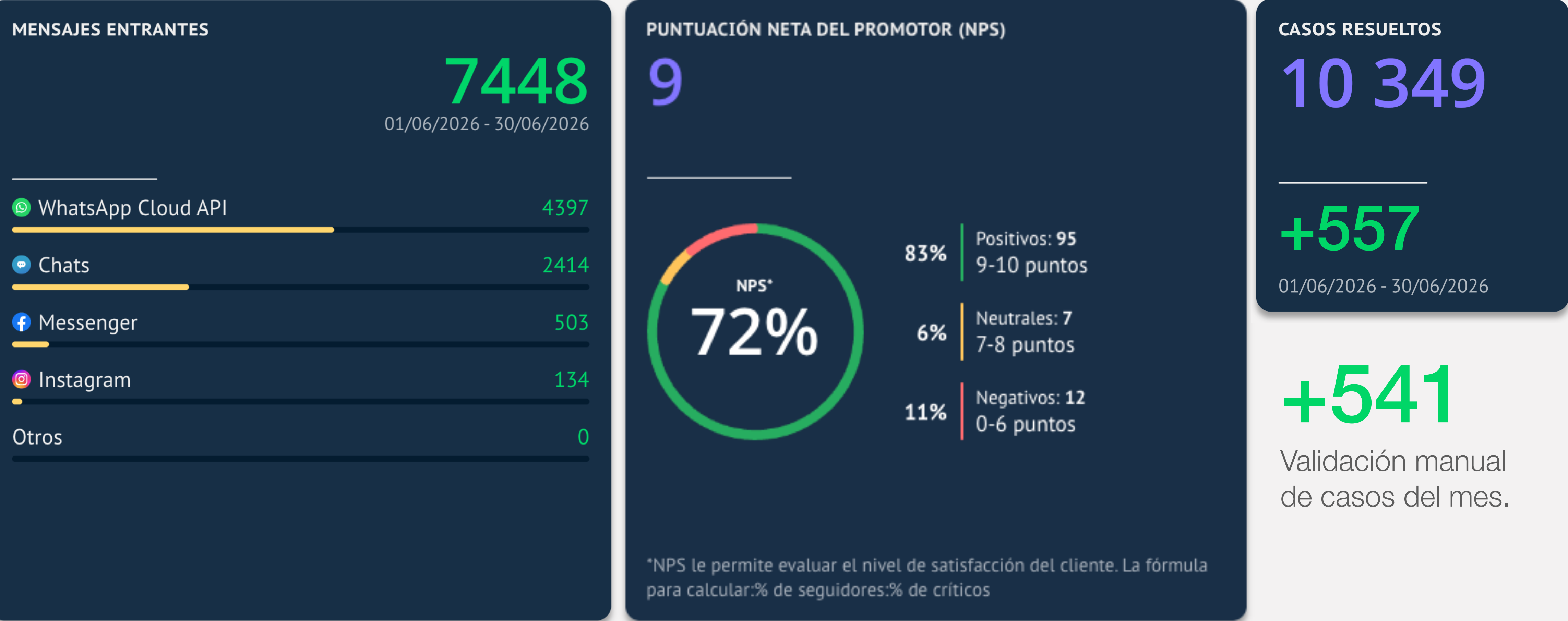
Reporte Sistema Multicanal

Municipalidad de Escazú

1ro de julio al 31 de julio 2026

co ñ co
ESTUDIO

Resumen dashboard



Descargas:

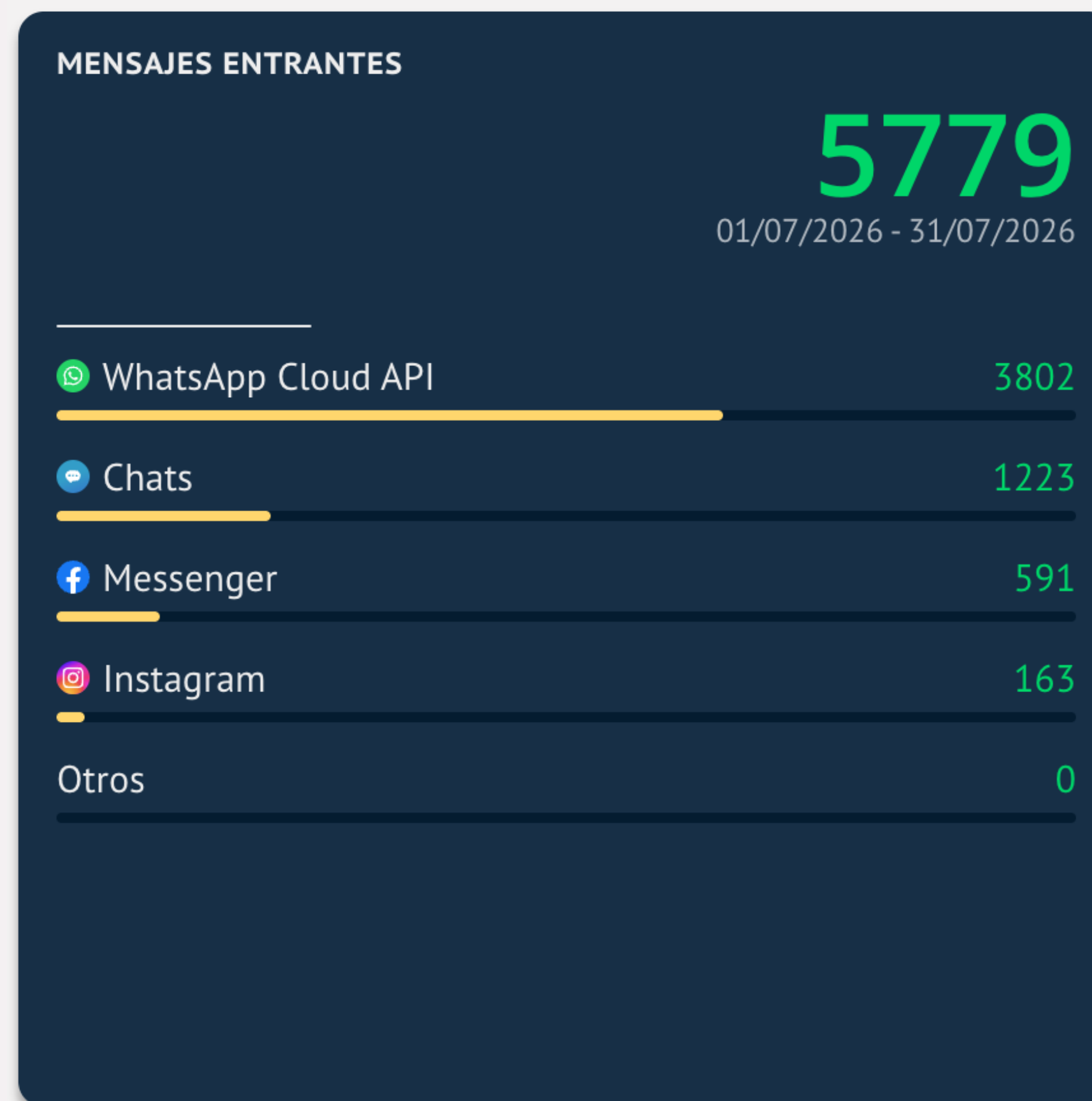
Repositorio de casos

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.

65.79%

WhatsApp

21.16%

Chat web

10.23%

Messenger

2.82%

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.**

62.84%

WhatsApp

23.32%

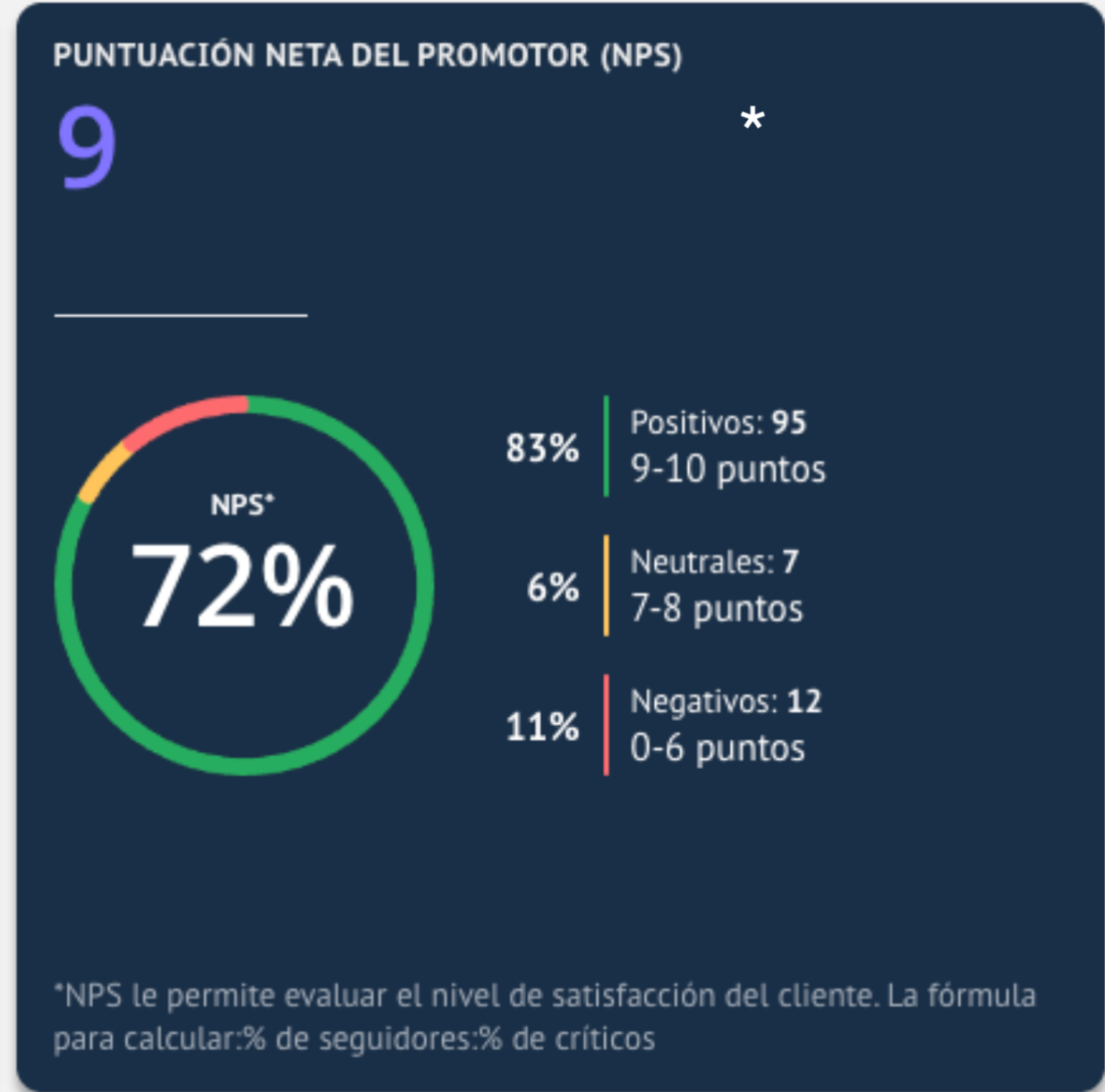
Chat web

10.72%

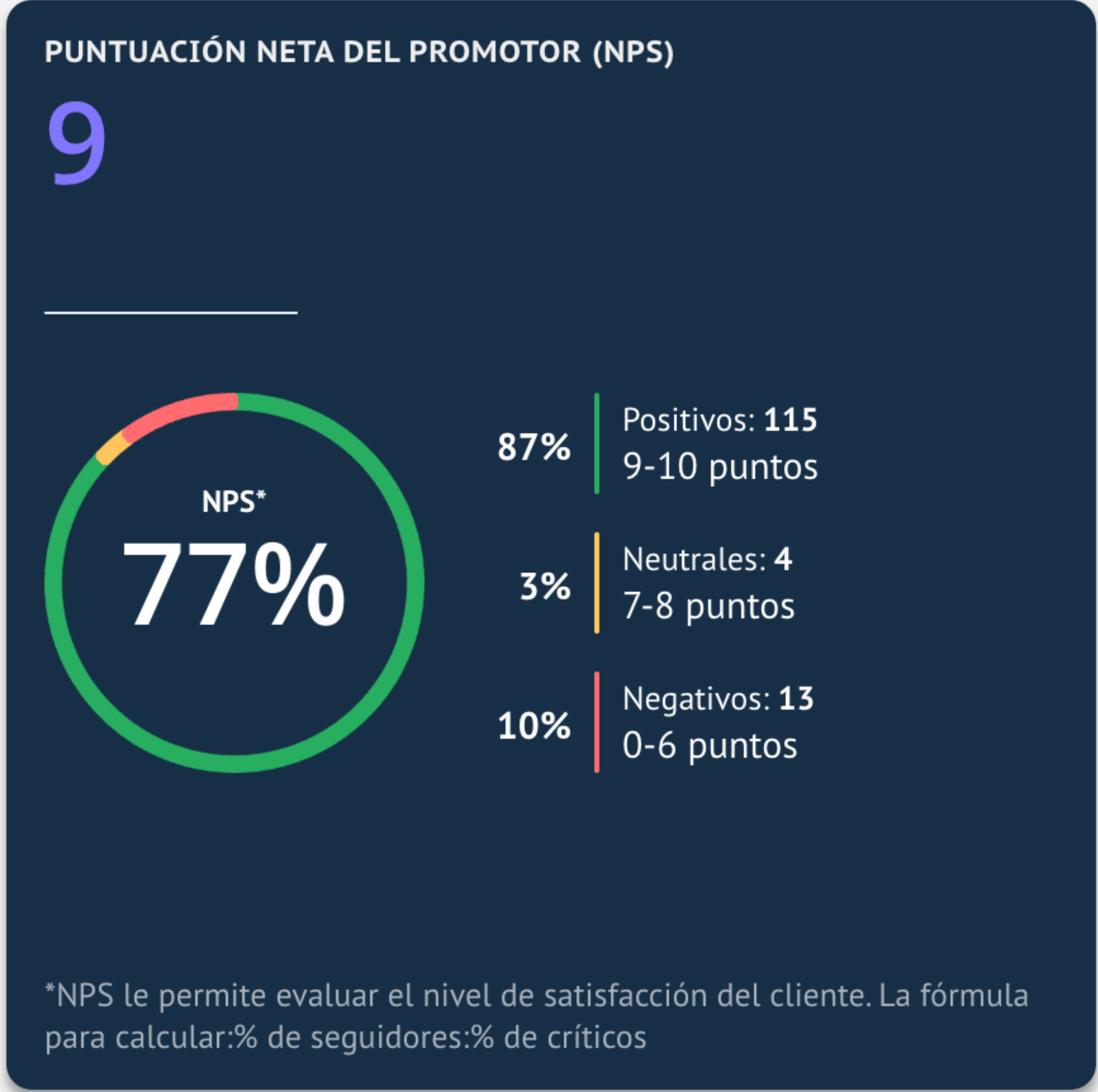
Messenger

3.12%

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

10 913

+557

01/07/2026 - 31/07/2026



+541^{*}

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

JULIO

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

4

DEPARTAMENTOS CON CASOS ESCALADOS

DEPARTAMENTO	TOTAL DE CASOS	RESPONDIDOS	NO RESPONDIDOS
Inspección	4	1	3

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	1559	denunciaconstruccion	86	valoraciones	364
patentes	1548	Exoneración	76	tramitesenlinea	293
recoleccionresiduos	1028	controlconstructivo	68	cursos	273
Denuncia	945	Estafa	52	usosdesuelo	265
cursosycapacitaciones	770	cursosyclasesdeportivas	50	empleo	223
consultageneral	739	concejo	47	policiamunicipal	203
permisosconstruccion	616	pasantias	46	becas	176
certificaciones	450	aceras	42	denunciaotro	131
oportunidadeslaborales	393	Declaración	39	horarios	112
actividades	381	Comité de Deportes	32	quejageneral	90

CATEGORIZACIÓN DEL MES por CANAL y CATEGORIA

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

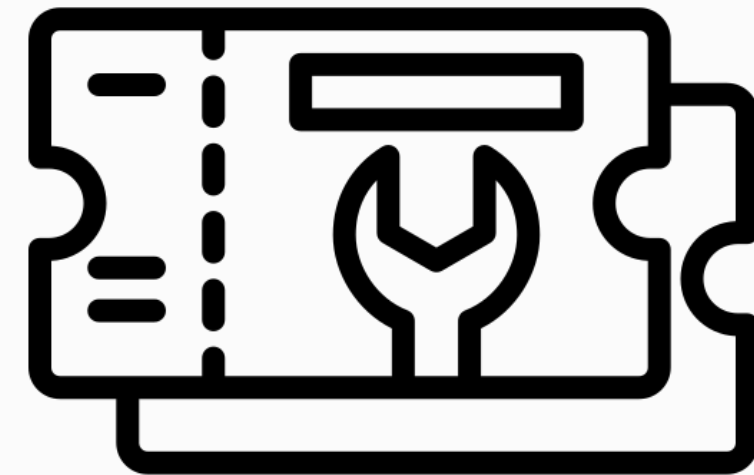
Presentamos el TOP 5.

	WhatsApp	Chat	Messenger	IG
Cobros	45	23	0	0
Patentes	32	15	0	0
Recolección residuos	17	6	7	0
Denuncia	29	7	9	6
Cursos y capacitaciones	9	7	1	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 **541 casos**, se generaron **15 tickets** en donde fue necesario escalar la consulta a la Municipalidad de Escazú, lo cual representa un **2.77%**.



coôco
estudio