



Reporte Sistema Multicanal

Municipalidad de Escazú

1ro de junio al 30 de junio 2026

co ñ co
ESTUDIO

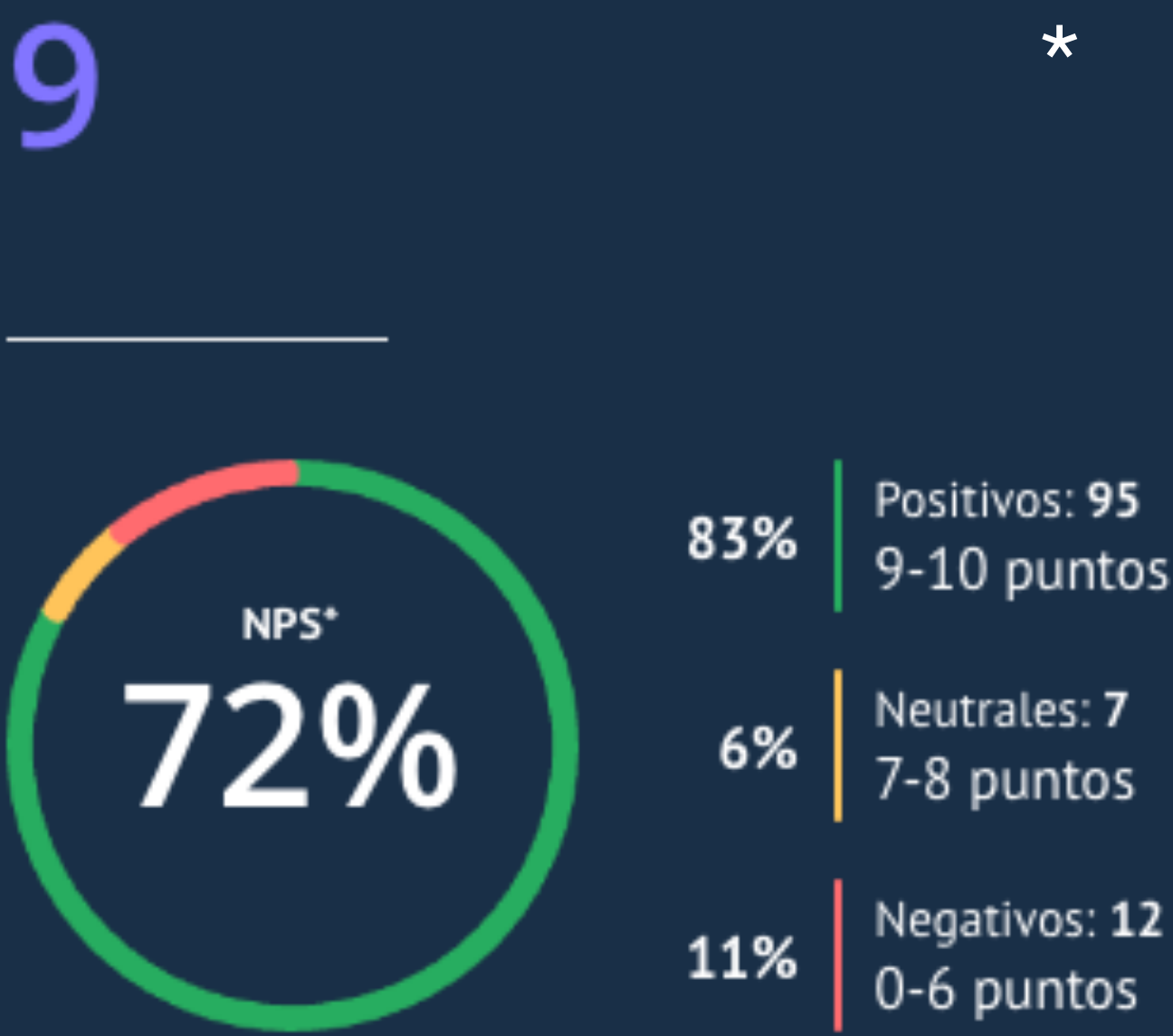
Resumen dashboard

MENSAJES ENTRANTES

7448
01/06/2026 - 30/06/2026

WhatsApp Cloud API	4397
Chats	2414
Messenger	503
Instagram	134
Otros	0

PUNTUACIÓN NETA DEL PROMOTOR (NPS)



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

CASOS RESUELTOS

10 349

+512
01/06/2026 - 30/06/2026

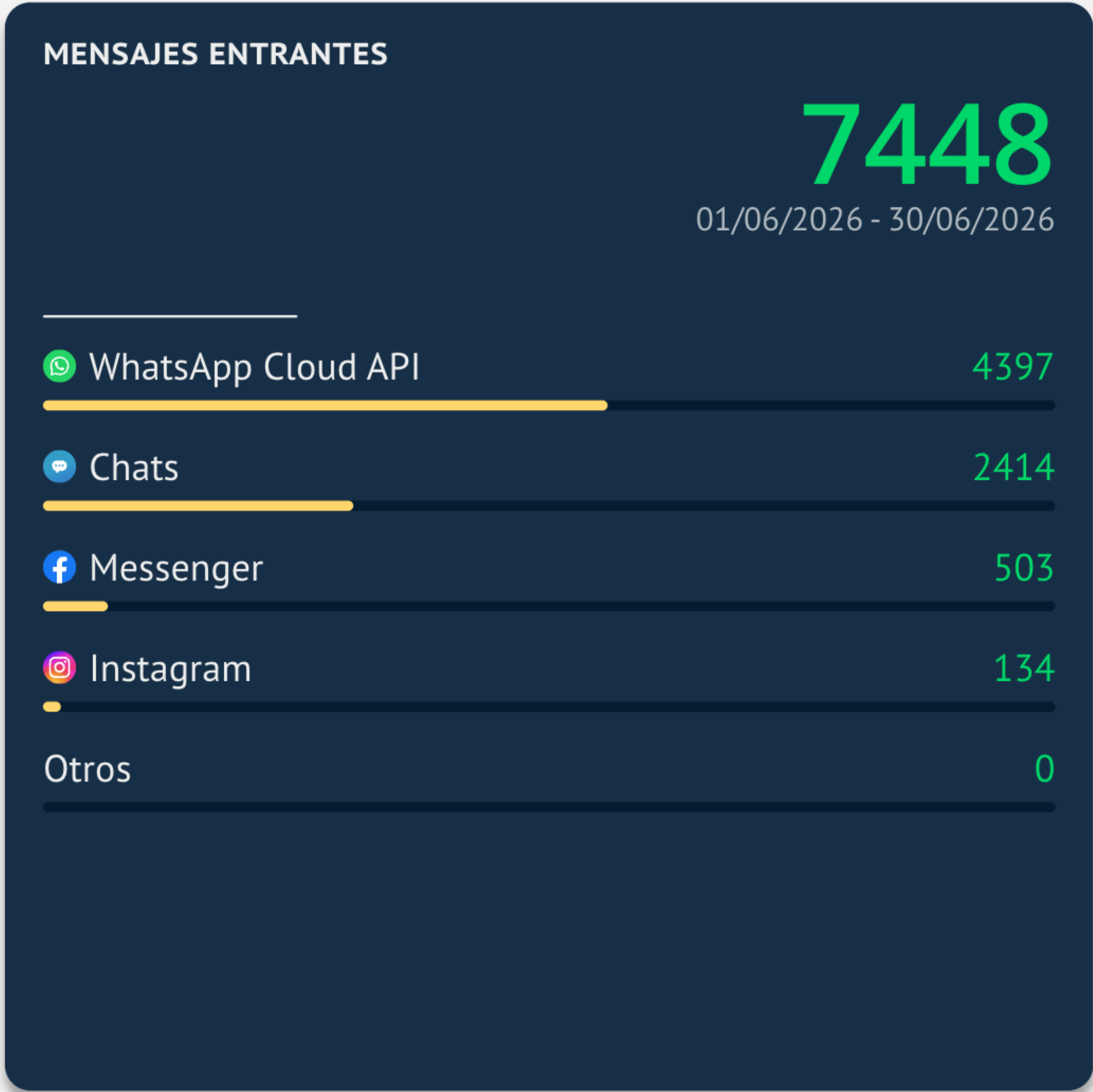
+465
Validación manual
de casos del mes.

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.

59%
WhatsApp

32.4%
Chat web

6.8%
Messenger

1.8%
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.**

54.1%

WhatsApp

36.9%

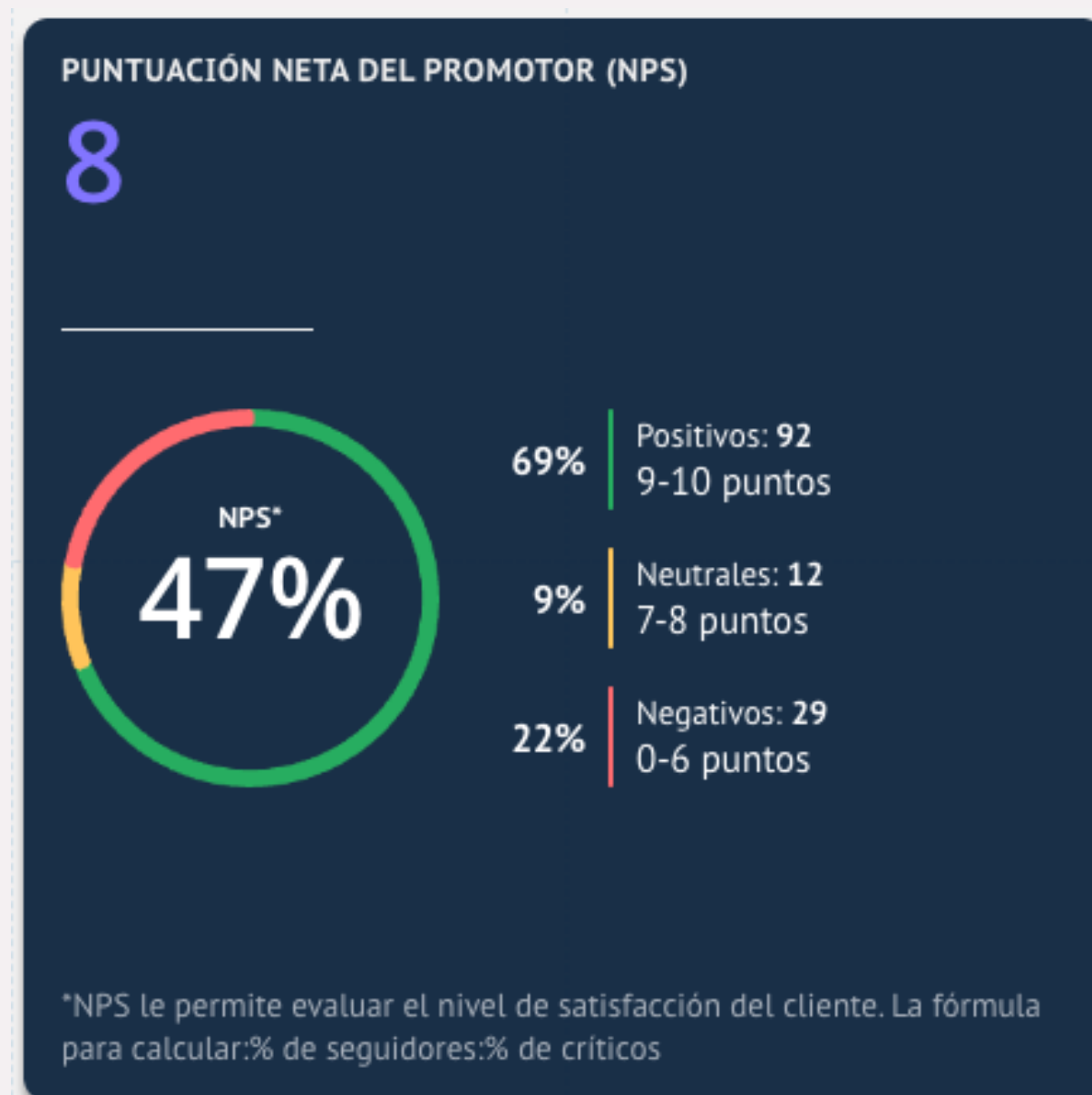
Chat web

6.9%

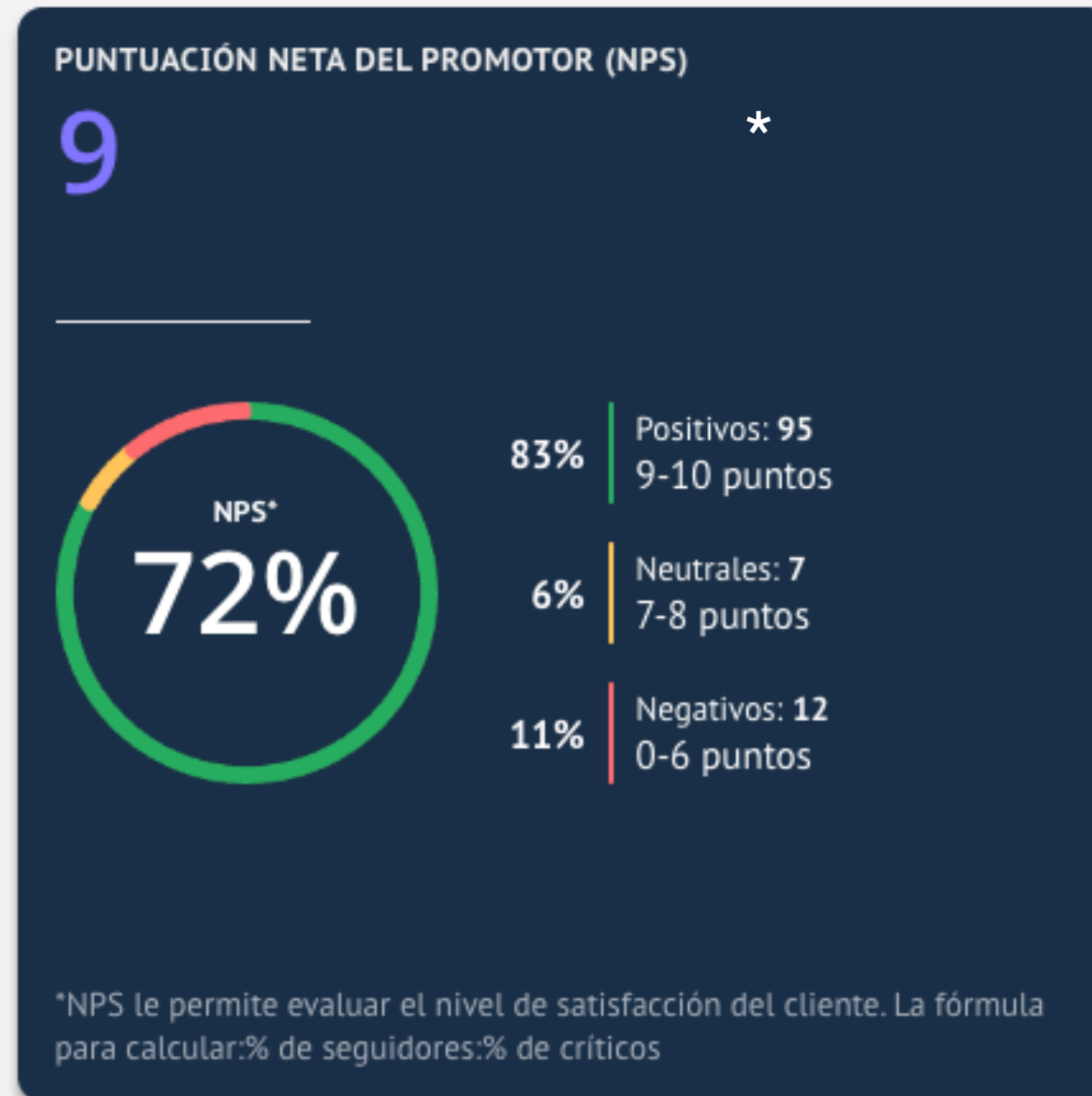
Messenger

2.1%

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

10 349

+512

01/06/2026 - 30/06/2026



+465^{*}

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

JUNIO

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

10

DEPARTAMENTOS CON CASOS ESCALADOS

DEPARTAMENTO	TOTAL DE CASOS	RESPONDIDOS	NO RESPONDIDOS
Inspección	3	2	1
Obra pública	4	3	1
Recolección de Residuos	2	2	0
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.

patentes	1497	valoraciones	356	quejageneral	90
cobros	1491	actividades	351	Exoneración	74
recoleccionresiduos	995	tramitesenlinea	285	controlconstructivo	67
Denuncia	880	usosdesuelo	256	denunciaconstruccion	67
cursoscopycapitaciones	753	cursos	212	Estafa	52
consultageneral	722	empleo	209	cursoscopyclasesdeportivas	50
permisosconstruccion	578	policiamunicipal	179	aceras	42
certificaciones	424	becas	166	concejo	42
oportunidadeslaborales	382	denunciaotro	118	pasantias	42
valoraciones	356	horarios	110	Declaración	39

CATEGORIZACIÓN DEL MES por CANAL y CATEGORIA

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

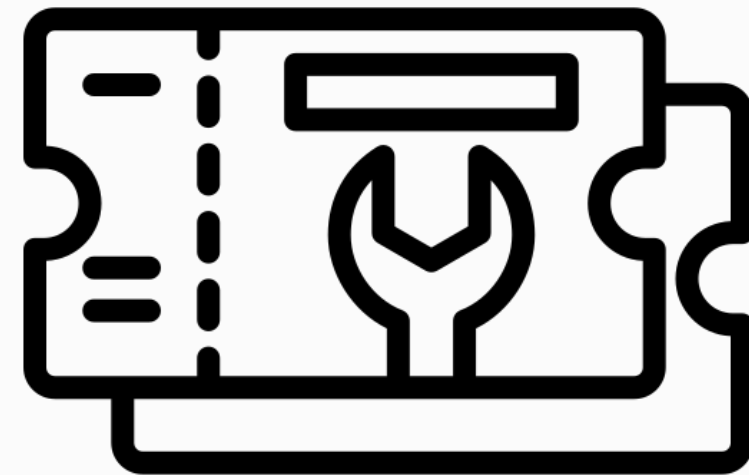
Presentamos el TOP 5.

	WhatsApp	Chat	Messenger	IG
Patentes	37	28	1	0
Cobros	41	41	1	0
Recolección residuos	32	21	12	4
Denuncia	49	14	14	4
Cursos y capacitaciones	66	20	18	4

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.

30 tickets



Del total de **465 casos**, se generaron **30 tickets** en donde fue necesario escalar la consulta a la Municipalidad de Escazú, lo cual representa un **6.45%**.



coôco
estudio