



Reporte Sistema Multicanal

Municipalidad de Escazú

1ro de marzo al 31
de marzo 2026

co ñ co
ESTUDIO

Resumen dashboard

MENSAJES ENTRANTES

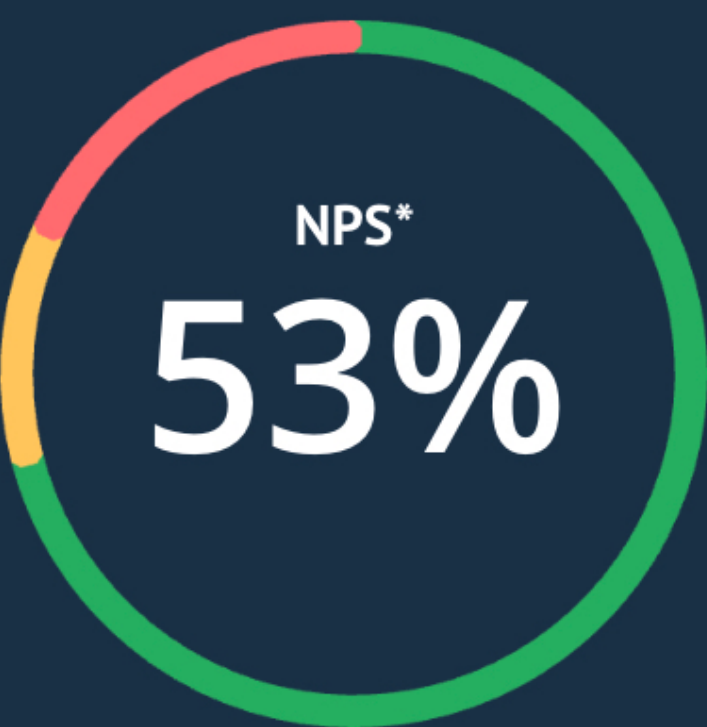
9825

01/03/2026 - 31/03/2026

WhatsApp Cloud API	5450
Chats	3867
Messenger	350
Instagram	158
Otros	0

PUNTUACIÓN NETA DEL PROMOTOR (NPS)

8



71%	Positivos: 130 9-10 puntos
11%	Neutrales: 21 7-8 puntos
18%	Negativos: 32 0-6 puntos

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

CASOS RESUELTOS

8 601

€3

+773

01/03/2026 - 31/03/2026

CASOS NO RESUELTOS

3 397

€0

+449

01/03/2026 - 31/03/2026

Resumen

Repositorio de casos ↓

Casos del mes ↓

742 total



Periodo anterior



Actual

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

55.5%

WhatsApp

39.4%

Chat web

3.6%

Messenger

1.6%

Instagram

MENSAJES SALIENTES

13693

01/03/2026 - 31/03/2026

WhatsApp Cloud API	6767
Chats	6022
Messenger	632
Instagram	272
Otros	0

Actual

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

49.4%

WhatsApp

44%

Chat web

4.6%

Messenger

2.0%

Instagram

MENSAJES SALIENTES

10445

01/02/2026 - 28/02/2026

WhatsApp Cloud API	5707
Chats	3706
Messenger	749
Instagram	283
Instagram comments	0
Otros	0

Periodo anterior

PUNTUACIÓN NETA DEL PROMOTOR (NPS)

8



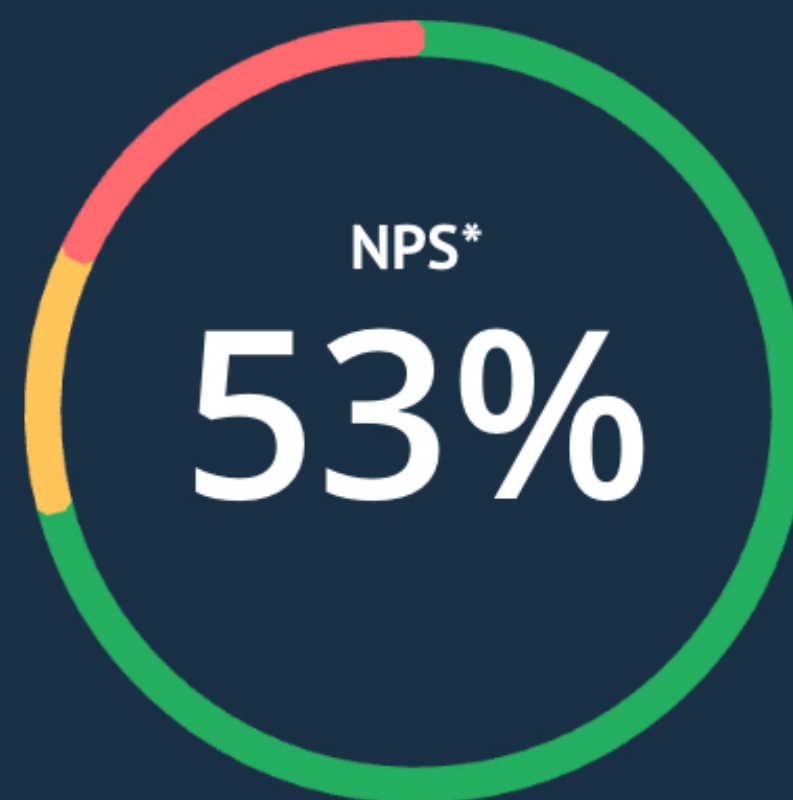
70%	Positivos: 127 9-10 puntos
10%	Neutrales: 19 7-8 puntos
20%	Negativos: 35 0-6 puntos

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

Periodo anterior

PUNTUACIÓN NETA DEL PROMOTOR (NPS)

8



71%	Positivos: 130 9-10 puntos
11%	Neutrales: 21 7-8 puntos
18%	Negativos: 32 0-6 puntos

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

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.

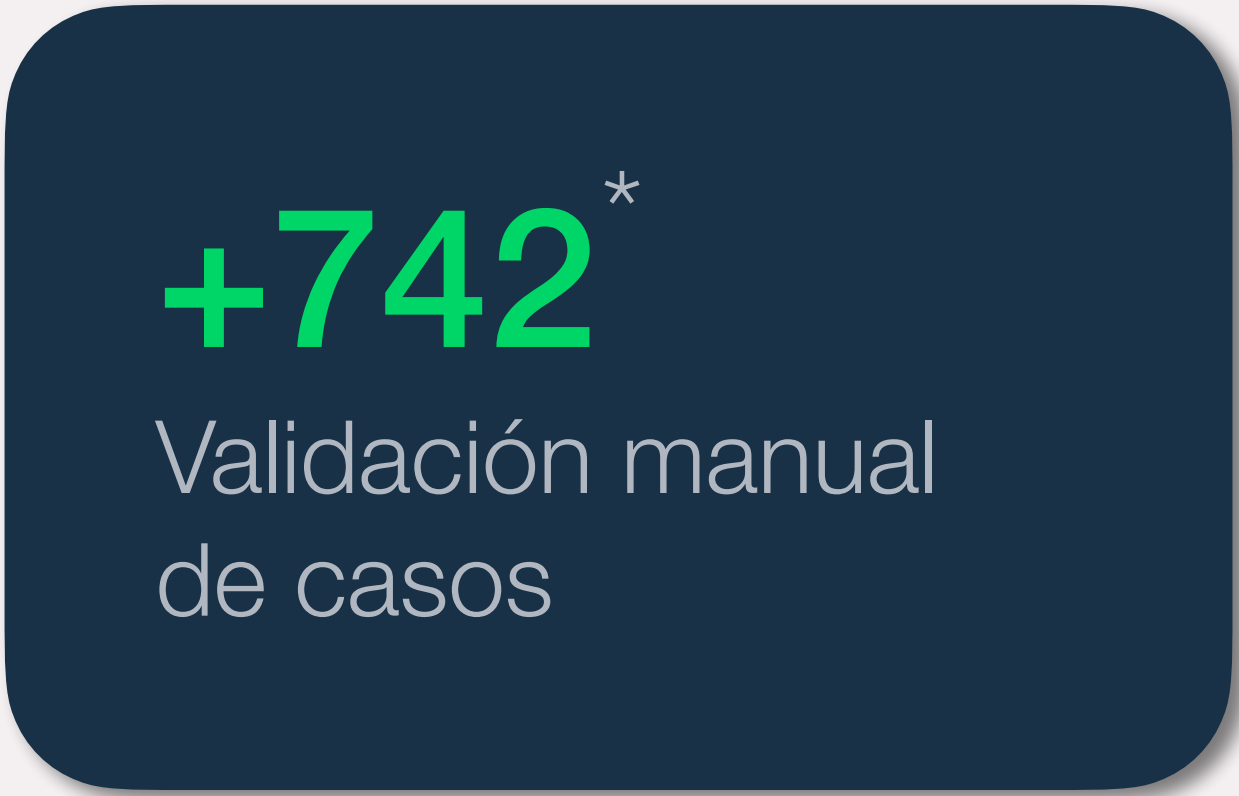
Los **CASOS RESUELTOS** son las consultas que logran cerrarse adecuadamente.



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

- 0 Sin respuesta de la Municipalidad en 72 horas
- 25 No hubo confirmación del ciudadano
- 341 El ciudadano dejó de responder mensajes
- 18 Datos incompletos se trató de contactar al cliente
- 1 Datos incompletos se brindó respuesta
- 51 Solicitud por chat fuera de horario
- 3 Razón no definida

CATEGORIZACIÓN

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

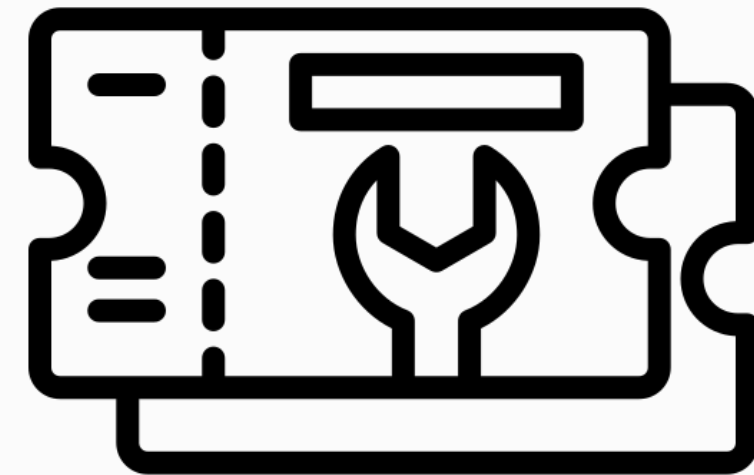
Importante: estos datos son históricos totales, desde el día de apertura del sistema a hoy.

cobros1259	Exoneración70	desarrollosocial18
patentes1258	cursos60	quejagestionambiental11
recoleccionresiduos779	controlconstructivo59	Calles9
consultageneral657	cursoscopyclasesdeportivas50	Obra pública9
Denuncia644	Estafa47	Atención psicológica6
cursoscopycapitaciones640	aceras41	Desfogue pluvial6
permisosconstruccion423	Declaración38	queja6
oportunidadeslaborales337	pasantias33	serviciosmunicipales6
valoraciones305	concejo28	Declaración5
certificaciones302	Comité de Deportes25	otros3
actividades282	denunciaotro25	quejagestionurbana3
tramitesenlinea258	denunciaconstruccion22	tributos3
usosdesuelo217	cementerio21	denunciafuncionario2
empleo158	tramite19	gestionurbana1
policiamunicipal148	desarrollosocial18	Licitaciones1
becas134	quejagestionambiental11	Osarios1
horarios99	Calles9	quejainspecciongeneral1
quejageneral89	Obra pública9	seguridadciudadana1

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.

86 tickets



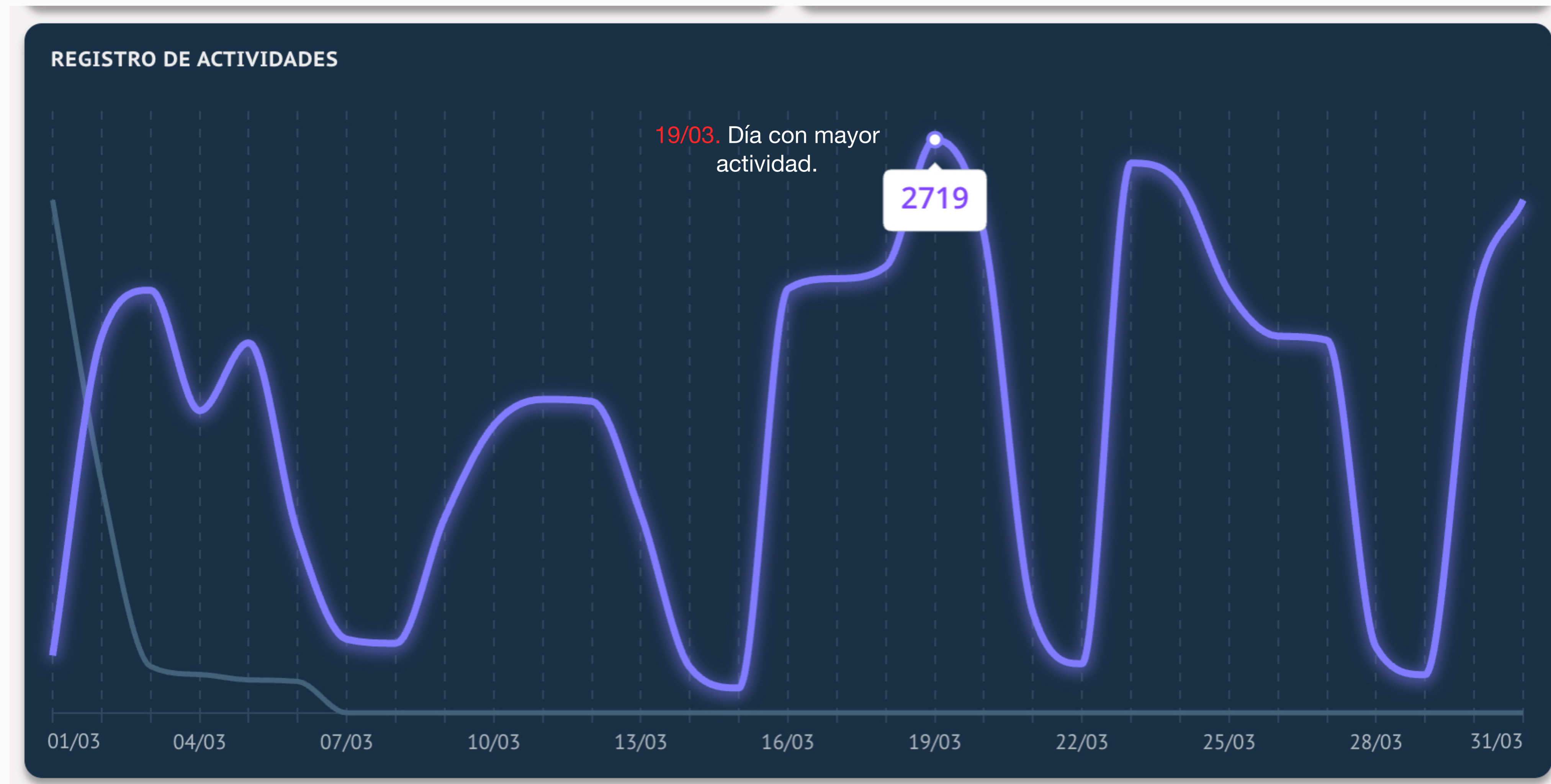
Del total de **742 casos**, se generaron **86 tickets** en donde fue necesario escalar la consulta a la Municipalidad de Escazú, lo cual representa un **11.6%**.

Datos adicionales

Registro de actividades

42,726
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.





coôco
estudio