

1823 — El Centro de Atención Ciudadana de Hong Kong Asistido por IA Ya Resuelve Más del 90% de las Consultas al Chatbot

AI in the Public Sector · Buena práctica · Hong Kong

Puntuación de calidad: 80/100

Solidez de la evidencia: Observacional / pre-post

Resumen

La línea 1823 de Hong Kong usa reconocimiento de voz por IA y un chatbot que resuelve más del 90% de sus 10.000+ consultas mensuales (el doble que en 2023), con 4,26 millones de usos de autoservicio, según informaron las autoridades en junio de 2025.

Dimensiones clave

Dimensión	Puntuación
Evidence of impact / measured public value	3/3
Transparency, fairness & accountability	2/3
Transferability / demonstrated replication	2/3
Scalability beyond pilot	3/3
Governance, capability & sustainability	2/3

Evaluated by C-NAPSE

Fuentes de datos

C-NAPSE web research — consultado el 2026-08-15

Hong Kong SAR Government (1823 Contact Centre / Efficiency Office) — consultado el 2026-08-15

Legislative Council — LCQ3: 1823 Contact Centre (info.gov.hk) — consultado el 2026-08-15

OpenGov Asia — Hong Kong: AI-Powered 1823 Contact Centre Improves Citizen Services — consultado el 2026-08-15

Citar — Evidoria. 1823 — El Centro de Atención Ciudadana de Hong Kong Asistido por IA Ya Resuelve Más del 90% de las Consultas al Chatbot. ID persistente: ac9f4a1c-748e-4b93-95c3-6f35ed839b4e.