

# Agent Kyle — la Plataforma de IA Agéntica 311 de Kyle, Texas, Resuelve el 90% de las Solicitudes en el Primer Contacto

AI in the Public Sector · Buena práctica · Estados Unidos

Puntuación de calidad: 47/100

Solidez de la evidencia: Moderada

## Resumen

Kyle, en Texas, creó una plataforma 311 basada en Salesforce Agentforce, apodada Agent Kyle, que permite a los residentes reportar incidencias, seguir su resolución en un mapa y consultar un chatbot entrenado con datos municipales — resolviendo el 90% de las solicitudes en el primer contacto y cerrando casos en menos de 2,5 días de media.

## Dimensiones clave

| Dimensión                                  | Puntuación |
|--------------------------------------------|------------|
| Evidence of impact / measured public value | 2/3        |
| Transparency, fairness & accountability    | 1/3        |
| Transferability / demonstrated replication | 2/3        |
| Scalability beyond pilot                   | 1/3        |
| Governance, capability & sustainability    | 1/3        |

Evaluable por C-NAPSE

## Fuentes de datos

[C-NAPSE web research](#) — consultado el 2026-09-03

[City of Kyle, Texas \(built on Salesforce Agentforce for Public Sector\)](#) — consultado el 2026-09-03

[Route Fifty coverage](#) — consultado el 2026-09-03

[MeriTalk State & Local coverage](#) — consultado el 2026-09-03

[Salesforce case study](#) — consultado el 2026-09-03

Citar — Evidoria. *Agent Kyle — la Plataforma de IA Agéntica 311 de Kyle, Texas, Resuelve el 90% de las Solicitudes en el Primer Contacto*. ID persistente: a0f4e18f-23d3-410b-a416-d9f6938bdb7f.