

Centralita IA 19001009 — el asistente multicanal de Hanói para consultas sobre trámites administrativos

AI in the Public Sector · Good practice · Vietnam

Puntuación de calidad: 47/100

Solidez de la evidencia: Moderada

Resumen

El Centro de Servicios de Administración Pública de Hanói comenzó en marzo de 2025 a probar una línea telefónica, chatbot, app y red de quioscos con IA (19001009) para responder 24/7 a las consultas administrativas de la ciudadanía. Es real y con varias fuentes, pero no se publican cifras de uso o precisión propias de la IA.

Dimensiones clave

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

Evaluated by C-NAPSE

Fuentes de datos

C-NAPSE web research — consultado el 2026-07-19

Hanoi Public Administration Service Center (Trung tâm Ph□c v□ hành chính công thành ph□ Hà N□i) — consultado el 2026-07-19

Ministry of Science and Technology (mst.gov.vn): Hanoi deploys AI hotline — consultado el 2026-07-19

Sai Gon Giai Phong: Hanoi tests AI to assist citizens with administrative procedures — consultado el 2026-07-19

VnEconomy: Hanoi launches new public administration service center (staff/cost consolidation figures) — consultado el 2026-07-19

Citar — Evidoria. Centralita IA 19001009 — el asistente multicanal de Hanói para consultas sobre trámites administrativos. ID persistente: 67805cd9-cbd4-4581-9d3e-abe00f9e7956.