

IA y WhatsApp en la línea de atención ciudadana 311 de Puerto Rico

AI in the Public Sector · Buena práctica · Puerto Rico

Puntuación de calidad: 27/100

Solidez de la evidencia: Descriptivo / autodeclarado

Resumen

En noviembre de 2024, el Departamento de Estado de Puerto Rico unió IA y WhatsApp en su línea 311, avisando a quienes llaman fuera de horario o abandonan la fila, ampliando la cobertura a 24/7. Primer uso de IA para atención telefónica en el gobierno; aún sin métricas.

Dimensiones clave

Dimensión	Puntuación
Evidence of impact / measured public value	1/3
Transparency, fairness & accountability	1/3
Transferability / demonstrated replication	1/3
Scalability beyond pilot	1/3
Governance, capability & sustainability	0/3

Evaluated by C-NAPSE

Fuentes de datos

C-NAPSE web research — consultado el 2026-07-30

Puerto Rico Department of State (Departamento de Estado) — consultado el 2026-07-30

Puerto Rico Dept. of State announcement — consultado el 2026-07-30

El Sol de Puerto Rico coverage — consultado el 2026-07-30

Citar — Evidoria. IA y WhatsApp en la línea de atención ciudadana 311 de Puerto Rico. ID persistente: 8ab63e18-7edb-4e43-87e3-8ed4ed62ee3f.