

El Centro de Llamadas 108 del Servicio ASAN Asistido por IA — el Plan de Azerbaiyán para Automatizar un Tercio de las Consultas Ciudadanas

AI in the Public Sector · Buena práctica · Azerbaiyán

Puntuación de calidad: 33/100

Solidez de la evidencia: Descriptivo / autodeclarado

Resumen

El Servicio ASAN de Azerbaiyán está equipando su centro de llamadas ciudadano 108 con IA para automatizar llamadas y reducir tiempos de espera, bajo una estrategia nacional de IA de 2024, con el objetivo de automatizar cerca del 30% de las consultas.

Dimensiones clave

Dimensión	Puntuación
Evidence of impact / measured public value	1/3
Transparency, fairness & accountability	0/3
Transferability / demonstrated replication	1/3
Scalability beyond pilot	1/3
Governance, capability & sustainability	2/3

Evaluable por C-NAPSE

Fuentes de datos

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

ASAN Xidməti (State Agency for Public Service and Social Innovations under the President of the Republic of Azerbaijan) — consultado el 2026-08-15

ASAN Xidməti — official press release — consultado el 2026-08-15

Caliber.Az — ASAN Service trials AI for call-centre queries — consultado el 2026-08-15

Oxford Insights — ASAN AI Hub — consultado el 2026-08-15

Citar — Evidoria. El Centro de Llamadas 108 del Servicio ASAN Asistido por IA — el Plan de Azerbaiyán para Automatizar un Tercio de las Consultas Ciudadanas. ID persistente: 1574cd1a-4757-42c6-a207-e1b9cb324143.