

CLEO — el asistente de IA de Costa Rica para depurar listas de espera quirúrgicas

AI in the Public Sector · Buena práctica · Costa Rica

Puntuación de calidad: 73/100

Solidez de la evidencia: Sólida

Resumen

El sistema público de salud de Costa Rica (CCSS) usa un asistente de IA, CLEO, para contactar por WhatsApp, llamada y correo a pacientes en listas de espera quirúrgica, cruzando registros de salud y civiles — 367.403 casos resueltos desde 2023, con validación humana obligatoria en cada retiro.

Dimensiones clave

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

Evaluable por C-NAPSE

Fuentes de datos

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

Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) — consultado el 2026-07-30

La Nación: CCSS usará asistente virtual con IA para contactar — consultado el 2026-07-30

Infobae Costa Rica: CCSS incorpora IA para depuración de listas de espera — consultado el 2026-07-30

Diario Extra: CCSS recurre a tecnología para listas de espera — consultado el 2026-07-30

Teletica: CCSS implementa herramienta de IA — consultado el 2026-07-30

Citar — Evidoria. CLEO — el asistente de IA de Costa Rica para depurar listas de espera quirúrgicas. ID persistente: 169b83d1-1711-4387-95a4-6db27328cfb3.