

CPGRAMS IGMS 2.0 — La Capa de IA de la India para la Clasificación Nacional de Quejas Ciudadanas

AI in the Public Sector · Buena práctica · India

Puntuación de calidad: 67/100

Solidez de la evidencia: Observacional / pre-post

Resumen

El portal CPGRAMS de la India incorporó un panel de IA con el IIT Kanpur para categorizar quejas, detectar spam y analizar causas raíz, reduciendo el tiempo de resolución en los ministerios centrales de 32 a 18 días — aunque la satisfacción ciudadana apenas supera el 50%.

Dimensiones clave

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

Evaluable por C-NAPSE

Fuentes de datos

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

Department of Administrative Reforms and Public Grievances (DARPG) / IIT Kanpur — consultado el 2026-08-15

IIT Kanpur: Intelligent Grievance Monitoring System — consultado el 2026-08-15

IMPRI: critical analysis of India's CPGRAMS — consultado el 2026-08-15

Citar — Evidoria. CPGRAMS IGMS 2.0 — La Capa de IA de la India para la Clasificación Nacional de Quejas Ciudadanas. ID persistente: 61c2cab7-8f65-433e-a986-9365c3118a04.