

GOV.UK Chat — el asistente de IA generativa del Gobierno del Reino Unido para orientar a la ciudadanía

AI in the Public Sector · Good practice · Reino Unido

Puntuación de calidad: 87/100

Solidez de la evidencia: Observational / pre–post

Resumen

El Government Digital Service del Reino Unido puso a prueba GOV.UK Chat, un asistente de IA generativa con generación aumentada por recuperación que responde preguntas ciudadanas sobre impuestos, prestaciones y visados — la precisión subió del 76% al 90% a lo largo de dos pilotos públicos con más de 10.000 usuarios y 26.000 preguntas.

Dimensiones clave

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

Evaluated by C-NAPSE

Fuentes de datos

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

Government Digital Service (GDS), UK Department for Science, Innovation and Technology — consultado el 2026-07-19

Inside GOV.UK: Developing GOV.UK Chat — consultado el 2026-07-19

Civil Service World: GOV.UK AI chatbot achieves 90% accuracy — consultado el 2026-07-19

Citar — Evidoria. GOV.UK Chat — el asistente de IA generativa del Gobierno del Reino Unido para orientar a la ciudadanía. ID persistente: a5e87618-0a27-4572-be99-7a8f109d24bd.