

El AI Dangjigi de Gwangju — Sustituir 122 Turnos de Guardia Mensuales del Personal por un Agente de IA que Resuelve el 86% de las Llamadas de Reclamación

AI in the Public Sector · Buena práctica · Corea del Sur

Puntuación de calidad: 47/100

Solidez de la evidencia: Observacional / pre-post

Resumen

El "AI Dangjigi" de Gwangju atiende llamadas de reclamación fuera de horario desde agosto de 2024, resolviendo el 86% de 21.648 llamadas para junio de 2025 (frente al 84% de 9.853 en febrero de 2025) y eliminando turnos de guardia que requerían unos 122 empleados al mes, según dos medios coreanos independientes.

Dimensiones clave

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

Evaluable por C-NAPSE

Fuentes de datos

C-NAPSE web research — consultado el 2026-09-16

Gwangju Metropolitan City — consultado el 2026-09-16

Financial News (fnnews.com): AI Dangjigi 11-month results — consultado el 2026-09-16

Newsis: Gwangju's AI Dangjigi 7-month results — consultado el 2026-09-16

Citar — Evidoria. *El AI Dangjigi de Gwangju — Sustituir 122 Turnos de Guardia Mensuales del Personal por un Agente de IA que Resuelve el 86% de las Llamadas de Reclamación*. ID persistente: 34715dc5-45bd-4b6a-9633-df3cfc5dda4.