

MIA — El asistente municipal de IA de Serbia para servicios al ciudadano en Sombor y Šabac

AI in the Public Sector · Good practice · Serbia

Puntuación de calidad: 53/100

Solidez de la evidencia: Moderada

Resumen

La agencia alemana GIZ, la alianza serbia NALED y la empresa tecnológica SAGA implantaron MIA, un chatbot de IA que responde consultas sobre registro civil e impuestos para las ciudades de Sombor y Šabac (junto con dos municipios bosnios) — registrando cerca de 80.000 usuarios y más de 140.000 conversaciones en poco más de un año.

Dimensiones clave

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

Evaluated by C-NAPSE

Fuentes de datos

[C-NAPSE web research](#) — consultado el 2026-07-13

[City Administrations of Sombor and Šabac, with NALED, GIZ \(BMZ develoPPP.de programme\) and SAGA](#) — consultado el 2026-07-13

[MIA ChatBot za opštinske usluge — NALED](#) — consultado el 2026-07-13

[Artificial Intelligence based chatbot for municipalities successfully launched in two Western Balkans countries — German Cooperation in Serbia](#) — consultado el 2026-07-13

Citar — Evidoria. *MIA — El asistente municipal de IA de Serbia para servicios al ciudadano en Sombor y Šabac*. ID persistente: 2d83ba6c-4f24-476b-856b-7fd4230597db.