

Consulta por IA del Servicio Nacional de Impuestos — la línea de voz con IA de Corea del Sur eleva el éxito de las llamadas fiscales del 24% al 98%

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

Puntuación de calidad: 53/100

Solidez de la evidencia: Moderada

Resumen

Durante la campaña de declaración de mayo de 2024, el Servicio Nacional de Impuestos de Corea del Sur se convirtió en el primer organismo público en usar un asistente de voz por IA en su línea fiscal 126, elevando la tasa de éxito de las llamadas del 24% al 98%, atendiendo hasta 1.250 llamadas simultáneas y procesando 2,7 veces más consultas a cerca del 5% del coste de contratar a 1.000 empleados adicionales.

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	3/3
Governance, capability & sustainability	1/3

Evaluated by C-NAPSE

Fuentes de datos

C-NAPSE web research — consultado el 2026-09-04

National Tax Service (NTS), Republic of Korea — consultado el 2026-09-04

National Tax Service (Korea) — official announcement PDF — consultado el 2026-09-04

PublicNews (■■■■■■) — ■■■■ ■■ AI■■ ■■■■ ■■■■ 98% ■■ — consultado el 2026-09-04

Asia Economy (■■■■■■) — "AI■ ■■ ■■■■■■■■"...■■■ 1250■ ■■■■ — consultado el 2026-09-04

CIAT — AI is already here (international tax administration body) — consultado el 2026-09-04

Citar — Evidoria. Consulta por IA del Servicio Nacional de Impuestos — la línea de voz con IA de Corea del Sur eleva el éxito de las llamadas fiscales del 24% al 98%. ID persistente: 55231954-a5df-45b0-901c-eb1ff44e1987.