

Chatbot de IA OneService — El asistente de Singapur para reportar problemas municipales basado en PLN

AI in the Public Sector · Good practice · Singapur

Puntuación de calidad: 67/100

Solidez de la evidencia: Descriptive / self-reported

Resumen

El chatbot OneService de Singapur permite reportar problemas municipales vía WhatsApp/Telegram en lenguaje natural. Un modelo de PLN clasifica los reportes con 80-85% de precisión, procesando unos 20.000 reportes al mes.

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	2/3
Governance, capability & sustainability	2/3

Evaluated by C-NAPSE

Fuentes de datos

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

[Municipal Services Office \(MSO\), Ministry of National Development, with GovTech Singapore](#) — consultado el 2026-07-13

[Ministry of Digital Development and Information — New AI-powered OneService Chatbot](#) — consultado el 2026-07-13

[Cities Today](#) — Singapore's chatbot categorises feedback with AI — consultado el 2026-07-13

[Tech360.tv](#) — OneService Chatbot Makes It More Accessible For Singaporeans — consultado el 2026-07-13

[OpenGov Asia](#) — GovTech and MSO Develop OneService Chatbot — consultado el 2026-07-13

[GovTech Medium \(Watson Chua\)](#) — Training the OneService Chatbot — consultado el 2026-07-13

Citar — Evidoria. *Chatbot de IA OneService — El asistente de Singapur para reportar problemas municipales basado en PLN*. ID persistente: 21ce91ff-3aa8-4f6a-a66b-befbeece9824.