

RITA — El asistente virtual de IA de Guatemala para impuestos y aduanas

AI in the Public Sector · Good practice · Guatemala

Puntuación de calidad: 60/100

Solidez de la evidencia: Observational / pre–post

Resumen

La autoridad tributaria de Guatemala, la SAT, creó RITA, un asistente virtual en español basado en Dialogflow que atiende a contribuyentes desde abril de 2019 — atendió a 335.000 personas en sus primeros nueve meses y más de 1,1 millones de consultas en un solo trimestre de 2023, con una calificación de satisfacción del 92,35%.

Dimensiones clave

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

Evaluable por C-NAPSE

Fuentes de datos

[Quizá has hablado con una inteligencia artificial en Guatemala y no lo sabías — Soy502](#) — consultado el 2026-07-13

[Rita, el chatbot de la SAT que atenderá miles de consultas tributarias — Diario de Centro América](#) — consultado el 2026-07-13

Citar — Evidoria. *RITA — El asistente virtual de IA de Guatemala para impuestos y aduanas*. ID persistente: ef4e66e6-1d5f-4e7b-a395-829165e9107f.