

Chatbot de IA de servizz.gov — Asistente virtual nacional de servicios públicos de Malta

AI in the Public Sector · Good practice · Malta

Puntuación de calidad: 53/100

Solidez de la evidencia: Moderada

Resumen

La agencia maltesa servizz.gov opera un chatbot bilingüe de IA con unos 40.000 usuarios en sus primeros ocho meses; integrado en junio de 2026 en un portal renovado que sumó más de 738.000 usuarios y 2 millones de páginas vistas el año anterior.

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	2/3

Evaluable por C-NAPSE

Fuentes de datos

C-NAPSE web research — consultado el 2026-07-13

servizz.gov (Ministry for the Public Service, Government of Malta) — consultado el 2026-07-13

TVM News — 'Chatbot': the servizz.gov chat which is helping thousands of people — consultado el 2026-07-13

Newsbook.com.mt — Servizz.gov launches new portal with innovative tools for more personalised services — consultado el 2026-07-13

Citar — Evidoria. Chatbot de IA de servizz.gov — Asistente virtual nacional de servicios públicos de Malta. ID persistente: 48050d33-14bd-4740-a143-667953e10ea4.