

# SOFIA — asistente virtual de IA de la SUNAT peruana para servicios tributarios y aduaneros

AI in the Public Sector · Good practice · Perú

Puntuación de calidad: 53/100

Solidez de la evidencia: Descriptive / self-reported

## Resumen

La SUNAT del Perú lanzó SOFIA en 2018, un chatbot de IA disponible 24/7 para orientación tributaria y aduanera. En julio de 2022 había gestionado 424 000 conversaciones con ~80 % de resolución sin escalada humana, representando seis años de operación nacional sostenida.

## Dimensiones clave

| Dimensión                                  | Puntuación |
|--------------------------------------------|------------|
| Transferability / demonstrated replication | 1/3        |
| Evidence of impact / measured public value | 2/3        |
| Transparency, fairness & accountability    | 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 2026-06-25

SUNAT (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria) — consultado el 2026-06-25

SUNAT SOFIA Official Page — consultado el 2026-06-25

Gestión: SUNAT atendió 424,000 conversaciones en chatbot hasta julio — consultado el 2026-06-25

El Comercio: SUNAT chatbot SOFIA — consultado el 2026-06-25

Aduananews: Peru SUNAT presented SOFIA virtual assistant — consultado el 2026-06-25

Citar — Evidoria. *SOFIA — asistente virtual de IA de la SUNAT peruana para servicios tributarios y aduaneros*. ID persistente: afeb12ce-3e6c-4dba-aab1-f67fd7179835.