

El Robot Telefónico de IA de la SSA — Automatizando la Línea 800 de la Seguridad Social de EE. UU., Con Fallos de Precisión Documentados

AI in the Public Sector · Buena práctica · Estados Unidos

Puntuación de calidad: 73/100

Solidez de la evidencia: Observacional / pre-post

Resumen

El robot telefónico de IA de la SSA ya gestiona gran parte de las 5 millones de llamadas mensuales a su línea nacional y redujo el tiempo medio de espera de 30 a 7 minutos, pero pruebas independientes hallaron errores y fallos con personas que llaman en situación vulnerable.

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	3/3
Governance, capability & sustainability	2/3

Evaluable por C-NAPSE

Fuentes de datos

[C-NAPSE web research](#) — consultado el 2026-08-14

[U.S. Social Security Administration](#) — consultado el 2026-08-14

[SSA — Artificial Intelligence at Social Security](#) — consultado el 2026-08-14

[Federal News Network — SSA will get call wait times down using AI](#) — consultado el 2026-08-14

[AARP — How AI Is Changing Social Security Customer Service](#) — consultado el 2026-08-14

Citar — Evidoria. *El Robot Telefónico de IA de la SSA — Automatizando la Línea 800 de la Seguridad Social de EE. UU., Con Fallos de Precisión Documentados*. ID persistente: 7bc178c8-94a6-4970-8563-9aac92df99bd.