

Sunny — El Chatbot de IA Generativa 311 de Denver Alcanza el 12% de las Consultas Ciudadanas e Inspira una Copia en Aurora

AI in the Public Sector · Buena práctica · Estados Unidos

Puntuación de calidad: 73/100

Solidez de la evidencia: Sólida

Resumen

El chatbot de IA generativa «Sunny» del servicio 311 de Denver ya atendía el 12% de todas las consultas de servicio ciudadano en junio de 2024, dos meses después de su lanzamiento. La vecina Aurora copió el enfoque y Denver ha reducido desde entonces el horario telefónico del 311 con agentes humanos — pero aún no se ha publicado ninguna auditoría de impacto independiente.

Dimensiones clave

Dimensión	Puntuación
Evidence of impact / measured public value	2/3
Transparency, fairness & accountability	2/3
Transferability / demonstrated replication	3/3
Scalability beyond pilot	3/3
Governance, capability & sustainability	1/3

Evaluable por C-NAPSE

Fuentes de datos

C-NAPSE web research — consultado el 2026-09-05

City and County of Denver, Technology Services (311), with vendor Citibot — consultado el 2026-09-05

Government Technology - 311's Culture Shift in City Communications Now Aided by AI — consultado el 2026-09-05

Axios Denver - Denver launches AI-powered chatbot Sunny — consultado el 2026-09-05

CBS News Colorado - Denver utilizes AI bot to streamline help for residents — consultado el 2026-09-05

Citar — Evidoria. Sunny — El Chatbot de IA Generativa 311 de Denver Alcanza el 12% de las Consultas Ciudadanas e Inspira una Copia en Aurora. ID persistente: b528b3b1-2415-41b3-976c-5979559cd590.