

El agente de voz con IA de la TGR — la Tesorería de Chile resuelve el 60% de las llamadas de la temporada tributaria sin intervención humana

AI in the Public Sector · Buena práctica · Chile

Puntuación de calidad: 47/100

Solidez de la evidencia: Moderada

Resumen

Durante la temporada tributaria 2025 en Chile, el nuevo agente de voz con IA de la Tesorería (TGR) resolvió de forma autónoma el 60% de las consultas telefónicas de los contribuyentes — atendiendo a más de 43.000 personas con un 99% de adherencia operacional — frente a apenas la mitad de las llamadas atendidas en los períodos de mayor demanda antes de existir el sistema.

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	1/3

Evaluated by C-NAPSE

Fuentes de datos

C-NAPSE web research — consultado el 2026-08-22

Tesorería General de la República (TGR) — consultado el 2026-08-22

TVN — Agentes de Inteligencia Artificial en Chile — consultado el 2026-08-22

Revista Gerencia — Del chatbot al agente inteligente — consultado el 2026-08-22

Citar — Evidoria. *El agente de voz con IA de la TGR — la Tesorería de Chile resuelve el 60% de las llamadas de la temporada tributaria sin intervención humana*. ID persistente: 3ee87dc1-083c-446d-9d83-af6ca05094d4.