

Traffy Fondue — Sistema tailandés de gestión de quejas ciudadanas con IA

AI in the Public Sector · Good practice · Tailandia

Puntuación de calidad: 73/100

Solidez de la evidencia: Observational / pre–post

Resumen

El chatbot IA de NECTEC (LINE) clasifica quejas ciudadanas a nivel nacional. Jun 2022–jul. 2024: 947 769 quejas, 77 % de resolución, tiempo de 16 a 4 días en 11 808 organismos, 53 provincias, ahorrando 78M THB (~US\$2,1M) anuales.

Dimensiones clave

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

Evaluated by C-NAPSE

Fuentes de datos

C-NAPSE web research — consultado el 2026-06-25

National Electronics and Computer Technology Center (NECTEC/NSTDA) / Bangkok Metropolitan Administration — consultado el 2026-06-25

Academic study (Frontiers in Sustainable Cities 2025) — consultado el 2026-06-25

Wikipedia: Traffy Fondue — consultado el 2026-06-25

NSTDA 2023 Performance Report — consultado el 2026-06-25

Citar — Evidoria. Traffy Fondue — Sistema tailandés de gestión de quejas ciudadanas con IA. ID persistente: 1fca1997-f2a8-4236-9f58-3956ff8c0abe.