

Virtanen — el chatbot de IA de la Administración Tributaria de Finlandia para la atención a los contribuyentes

AI in the Public Sector · Buena práctica · Finlandia

Puntuación de calidad: 67/100

Solidez de la evidencia: Descriptivo / autodeclarado

Resumen

Desde 2019, el chatbot Virtanen de la Administración Tributaria finlandesa (Vero) responde preguntas fiscales en vero.fi y MyTax, gestionando cerca de 320.000 conversaciones en 2020 con una tasa de resolución del 67 % —equivalente a unos 14 empleados a tiempo completo— y ampliándose a unas 3.200 preguntas distintas en tres idiomas para 2023.

Dimensiones clave

Dimensión	Puntuación
Evidence of impact / measured public value	2/3
Transparency, fairness & accountability	1/3
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 2026-07-31

Finnish Tax Administration (Vero/Verohallinto) — consultado el 2026-07-31

boost.ai case study — consultado el 2026-07-31

Vero.fi — Ask about taxes in our Chat — consultado el 2026-07-31

Migri.fi — Kamu, PatRek and VeroBot — consultado el 2026-07-31

Citar — Evidoria. *Virtanen — el chatbot de IA de la Administración Tributaria de Finlandia para la atención a los contribuyentes*. ID persistente: c292428c-a90b-4ec3-a453-7c580b36578f.