

IA et WhatsApp sur la ligne d'assistance citoyenne 311 de Porto Rico

AI in the Public Sector · Bonne pratique · Porto Rico

Score de qualité : 27/100

Niveau de preuve : Descriptif / auto-déclaré

Résumé

En novembre 2024, le Département d'État de Porto Rico a relié l'IA à WhatsApp sur sa ligne 311, alertant les citoyens hors horaires ou en file abandonnée, portant la couverture à 24h/24, 7j/7. Première utilisation de l'IA pour les appels au gouvernement ; aucune donnée publiée.

Dimensions clés

Dimension	Score
Evidence of impact / measured public value	1/3
Transparency, fairness & accountability	1/3
Transferability / demonstrated replication	1/3
Scalability beyond pilot	1/3
Governance, capability & sustainability	0/3

Évalué par C-NAPSE

Sources de données

[C-NAPSE web research](#) — consulté le 2026-07-30

[Puerto Rico Department of State \(Departamento de Estado\)](#) — consulté le 2026-07-30

[Puerto Rico Dept. of State announcement](#) — consulté le 2026-07-30

[El Sol de Puerto Rico coverage](#) — consulté le 2026-07-30

Citer — Evidoria. *IA et WhatsApp sur la ligne d'assistance citoyenne 311 de Porto Rico*. ID persistant : 8ab63e18-7edb-4e43-87e3-8ed4ed62ee3f.