

RITA — L'assistant virtuel IA du Guatemala pour les impôts et les douanes

AI in the Public Sector · Good practice · Guatemala

Score de qualité : 60/100

Niveau de preuve : Observational / pre-post

Résumé

L'administration fiscale du Guatemala, la SAT, a créé RITA, un assistant virtuel en espagnol fondé sur Dialogflow qui répond aux contribuables depuis avril 2019 — 335 000 personnes servies lors de ses neuf premiers mois et plus de 1,1 million de requêtes sur un seul trimestre de 2023, avec un taux de satisfaction de 92,35 %.

Dimensions clés

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

Évalué par C-NAPSE

Sources de données

[Quizá has hablado con una inteligencia artificial en Guatemala y no lo sabías — Soy502](#) — consulté le 2026-07-13

[Rita, el chatbot de la SAT que atenderá miles de consultas tributarias — Diario de Centro América](#) — consulté le 2026-07-13

Citer — Evidoria. *RITA — L'assistant virtuel IA du Guatemala pour les impôts et les douanes*. ID persistant : ef4e66e6-1d5f-4e7b-a395-829165e9107f.