

SOFIA — l'assistant virtuel IA de SUNAT (Pérou) pour les services fiscaux et douaniers

AI in the Public Sector · Good practice · Pérou

Score de qualité : 53/100

Niveau de preuve : Descriptive / self-reported

Résumé

La SUNAT péruvienne a lancé SOFIA en 2018, un chatbot IA 24h/24 pour l'orientation fiscale et douanière. En juillet 2022, 424 000 conversations traitées avec ~80 % de résolution sans intervention humaine : six ans de déploiement national continu.

Dimensions clés

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

Évalué par C-NAPSE

Sources de données

C-NAPSE web research — consulté le 2026-06-25

SUNAT (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria) — consulté le 2026-06-25

SUNAT SOFIA Official Page — consulté le 2026-06-25

Gestión: SUNAT atendió 424,000 conversaciones en chatbot hasta julio — consulté le 2026-06-25

El Comercio: SUNAT chatbot SOFIA — consulté le 2026-06-25

Aduananews: Peru SUNAT presented SOFIA virtual assistant — consulté le 2026-06-25

Citer — Evidoria. *SOFIA — l'assistant virtuel IA de SUNAT (Pérou) pour les services fiscaux et douaniers*. ID persistant : afeb12ce-3e6c-4dba-aab1-f67fd7179835.