

L'agent vocal IA de la TGR — le Trésor chilien résout 60 % des appels de la saison fiscale sans intervention humaine

AI in the Public Sector · Bonne pratique · Chili

Score de qualité : 47/100

Niveau de preuve : Modérées

Résumé

Durant la saison fiscale 2025 au Chili, le nouvel agent vocal IA du Trésor (TGR) a résolu de manière autonome 60 % des appels des contribuables — en servant plus de 43 000 personnes avec un taux d'adhésion opérationnelle de 99 % — contre environ la moitié des appels traités aux heures de pointe avant la mise en place du système.

Dimensions clés

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

Évalué par C-NAPSE

Sources de données

C-NAPSE web research — consulté le 2026-08-22

Tesorería General de la República (TGR) — consulté le 2026-08-22

TVN — Agentes de Inteligencia Artificial en Chile — consulté le 2026-08-22

Revista Gerencia — Del chatbot al agente inteligente — consulté le 2026-08-22

Citer — Evidoria. *L'agent vocal IA de la TGR — le Trésor chilien résout 60 % des appels de la saison fiscale sans intervention humaine*. ID persistant : 3ee87dc1-083c-446d-9d83-af6ca05094d4.