



Bogotá D.C., marzo 25 de 2026

Señor(a)

ANÓNIMO

Anónimo Anónimo Anónimo

No Registra

Email: anonimo@anonimo.com

Bogota - D.C.

REF: RESPUESTA AL RADICADO 202661201037022

Estimados,

Se informa que se ha completado con éxito la intervención técnica sobre la incidencia reportada. Tras un análisis de la arquitectura de información, se determinó que la inconsistencia no correspondía a un fallo sistémico del asistente virtual, sino a una incidencia puntual de enlace roto (404 Not Found). Esta fue originada por la persistencia de una ruta absoluta dirigida al directorio deprecado /web/ tras la migración del portal de la SDM.

La incidencia ha sido subsanada mediante las siguientes acciones:

- **Remediación de URL de descarga:** Se realizó el remapeo del hipervínculo del Formato de Desembargo. Se eliminó la referencia al antiguo servidor de archivos y se implementó la ruta actualizada, garantizando la descarga directa del documento desde la nueva estructura del CMS.
- **Depuración de la Base de Conocimientos (KB):** Se ejecutó una actualización en el flujo de respuesta del Chatbot
- **Corrección de Información de Contacto:** Se han actualizado las fechas y los correos electrónicos informados por el Chatbot. Específicamente, se eliminó la referencia al correo de "Contacto Ciudadano" (fuera de servicio) y se sustituyó por los canales de atención oficiales actualmente habilitados por la entidad.

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 320 de diciembre 4 de 2020

1

PA01-PR15-MD01 V4.0

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



SECRETARÍA DE
MOVILIDAD



SSC

202640003083311

Información Pública

Al contestar Cite el No. de radicación de este Documento

- **Sincronización de Datos:** Se verificó que el asistente virtual no presente remanentes de la estructura web anterior (/web/), garantizando una navegación fluida.

Agradecemos su reporte, ya que esto nos permite mantener la calidad y oportunidad en el servicio al ciudadano.

Cordialmente,

Olga Liliana Pineda Buitrago
Subsecretaria de Servicios a la Ciudadanía

Firma mecánica generada en 25-03-2026 01:54 PM

Elaboró: Sandra Gonzalez Loaiza-Subsecretaría De Servicios A La Ciudadanía

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 320 de diciembre 4 de 2020

2

PA01-PR15-MD01 V4.0
Secretaría Distrital de Movilidad
Calle 13 # 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co
Información: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Para la SDM la transparencia es fundamental. Reporte hechos de soborno en www.movilidadbogota.gov.co