

OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Nº INFORME: OCI-2025-035

PROCESO/SUBPROCESO/ACTIVIDAD: Cumplimiento de la norma NTC5854 del 15 de junio de 2011 y Anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de TIC.

EQUIPO AUDITOR:

Diana Elizabeth Patiño, Contratista – Líder de Auditoría, Contratista Oficina de Control Interno.

German Felipe Naranjo González, Contratista – Apoyo, Contratista Oficina de Control Interno.

LÍDER DEL PROCESO/SUBPROCESO/ACTIVIDAD: Gestión de TIC

INFORME DISTRIBUIDO A:

- Dirección de TIC
- Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

OBJETIVO(S):

Validar el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad web según los lineamientos establecidos en la norma técnica NTC 5854: del 15 de junio de 2011 y el anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020 de Ministerio de TIC, con el fin de determinar si el sitio web auditado garantiza la accesibilidad para personas con diversas discapacidades, permitiéndoles percibir, entender, navegar e interactuar adecuadamente con el contenido web.

ALCANCE:

Verificar el cumplimiento en la página web de la entidad de lo establecido en el artículo 3 de la Resolución 1519 de 2020 que establece: «Directrices de accesibilidad web. A partir del 1 de enero del 2022, los sujetos obligados deberán dar cumplimiento a los estándares AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG) en la versión

R-CI-023 Junio de 2025

OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

2.1, expedida por el World Web Consortium (W3C), conforme con el Anexo 1 de la presente resolución aplicable en todos los procesos de actualización, estructuración, reestructuración, diseño, rediseño de sus portales web y sedes electrónicas, así como de los contenidos existentes en éas».

LIMITACIONES AL ALCANCE:

Durante el desarrollo de este ejercicio auditor, no se presentó ninguna limitación

ABREVIATURAS:

NTC 5854: Norma técnica colombiana que establece pautas para que sitios web sean accesibles para personas con discapacidad.

Resolución 1519 de 2020: Norma del gobierno colombiano que exige que las entidades públicas hagan sus sitios web accesibles para todos.

Alternativas textuales: Descripciones en texto de imágenes o elementos visuales, útiles para personas con discapacidad visual.

Contenido no textual: Todo lo que no es texto, como imágenes, videos o íconos.

Lector de pantalla: Programa que lee en voz alta lo que aparece en la pantalla para personas con discapacidad visual.

NVDA: Lector de pantalla gratuito para Windows, muy usado por personas ciegas o con baja visión.

URL: Dirección web que te lleva a un sitio o página en internet.

Sitio Web: Conjunto de páginas web agrupadas bajo un mismo nombre o dominio.

Página Web: Cada una de las secciones o pantallas dentro de un sitio web.

R-CI-023 Junio de 2025

OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Foco: Parte de la pantalla donde el usuario está interactuando, por ejemplo, un botón seleccionado.

Navegación por teclado: Forma de moverse por un sitio usando solo el teclado, sin usar el ratón.

Menú de accesibilidad: Herramientas dentro de una web que ayudan a personalizarla según necesidades (como aumentar el texto o cambiar colores).

Banner: Imagen o área destacada en la parte superior de una página, usada para mostrar mensajes importantes o promocionales.

Botones: Elementos que se pueden pulsar para realizar una acción, como "Enviar" o "Aceptar".

Enlaces: Texto o imágenes que al hacer clic llevan a otra página o sección.

Discapacidad Visual: Dificultad para ver total o parcialmente.

Discapacidad Auditiva: Dificultad para oír total o parcialmente.

Discapacidad Cognitiva: Dificultad para procesar información, concentrarse o entender ciertos contenidos.

NORMATIVA:

NORMA TÉCNICA ICONTEC NTC 5854 Accesibilidad de páginas Web: Norma técnica colombiana que establece cómo deben diseñarse las páginas web para que puedan ser utilizadas por personas con discapacidad.

RESOLUCIÓN MINTIC 1519 DEL 2020 Directrices de accesibilidad Web: Obligación para entidades públicas en Colombia de aplicar principios de accesibilidad web, asegurando que todos los ciudadanos puedan acceder a la información y servicios digitales.

R-CI-023 Junio de 2025

OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO**DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES :****1. Evaluación de los criterios de accesibilidad según lo establecido en la norma NTC 5854.**

Para el desarrollo de este ejercicio auditor, la Oficina de Control Interno realizó la verificación de los 19 criterios establecidos en la norma NTC 5854 y en la Resolución 1519 del MinTIC, los cuales fueron identificados durante la revisión de la vigencia 2024 como no accesibles.

De acuerdo con los resultados obtenidos, estos fueron socializados con la Dirección de TIC el 9 de septiembre de 2025, ante lo cual se solicitaron mesas de trabajo los días 18 y 23 de septiembre con el fin de realizar aclaraciones sobre las situaciones presentadas por el equipo auditor.

Con base en lo anterior, se obtuvieron los siguientes resultados:

CRITERIOS EVALUADOS	
NORMA NTC 5854	RESOLUCIÓN 1519
3.1.1 Alternativas textuales: Se debe proporcionar alternativas textuales para todo contenido no textual de modo que se pueda convertir a otros formatos que las personas necesiten, tales como textos ampliados, braille, voz, símbolos o en lenguajes más simples. 3.1.1.1 Contenido no textual: Todo contenido no textual que se presente al usuario debe tener una alternativa textual que cumple el mismo propósito, excepto en las siguientes situaciones: 1. entrada de datos, 2. Contenido multimedia tiempo dependiente, 3. Pruebas, evaluaciones, o exámenes, 4. Sensorial, 5. CAPTCHA.	CC1. Alternativa texto para elementos no textuales: Elementos estáticos como fotografías, imágenes, diagramas, mapas y similares, como también, los sonidos cortos de alerta, vibraciones u otros que constituyan elementos no textuales, deben indispensablemente llevar un texto alternativo que cumpla con el mismo propósito que este elemento tiene para quienes lo pueden ver, escuchar o sentir.
ANALISIS DE LA OCI: A partir de la evaluación realizada con la herramienta NVDA, lector de pantalla gratuito para usuarios con discapacidad visual, se navegó de manera aleatoria por la página web identificando las siguientes barreras de accesibilidad en diferentes secciones del portal web de TransMilenio:	

R-CI-023 Junio de 2025

OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

1. Encuentra tú ruta

URL: <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/153948/descubre-bogota-transmi-te-lleva-por-la-ciudad/>

Descripción de la situación encontrada:

- Al realizar la navegación por la página web utilizando la herramienta NVDA, se evidenció que el lector de pantalla no anuncia al usuario con discapacidad visual la existencia de la opción de filtrado por tipo de servicio, a pesar de que dicha opción sí está presente visualmente en la página, como se muestra en la siguiente imagen:



En su lugar, el foco es redirigido directamente al campo de búsqueda donde la herramienta NVDA entrega el siguiente mensaje al usuario “Buscar ruta, edición especial en blanco”

Mensaje que resulta poco claro y confuso, ya que no se indica si el usuario está posicionado en el botón de búsqueda o en el campo para ingresar la ruta, lo que puede dificultar la comprensión e interacción efectiva con esta sección de la página para una persona con discapacidad visual.

2. Mapa interactivo

URL: <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/153948/descubre-bogota-transmi-te-lleva-por-la-ciudad/>

Descripción de la situación encontrada:

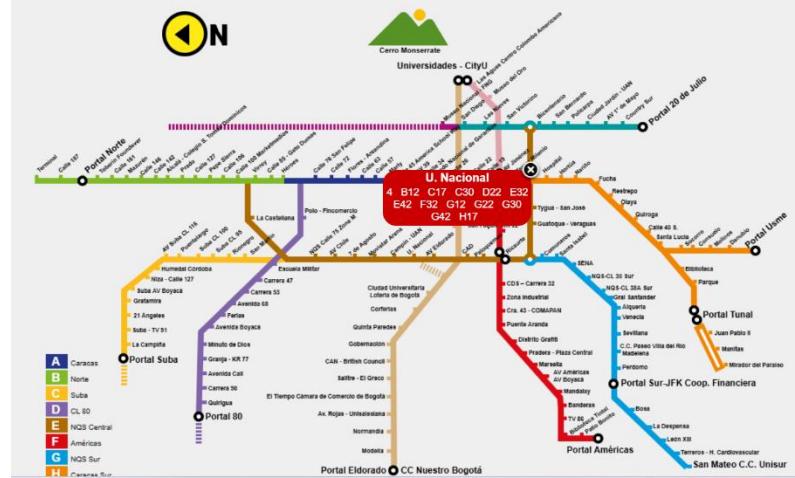
- Se identificó que en la página web de la entidad se dispone de un mapa interactivo de Transmilenio, el cual permite al usuario consultar los servicios troncales con el objetivo de planear sus viajes de forma fácil y rápida.

No obstante, al realizar la navegación mediante la herramienta NVDA, el lector de pantalla no anuncia la información correspondiente a cada una de las estaciones o portales, como sí ocurre en la visualización convencional del mapa para usuarios sin discapacidad visual.

A continuación, se muestra la siguiente imagen:

OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Mapa Sistema TransMilenio



3. Comunicados oficiales

URL: <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/noticias/?tema=9>

Descripción de la situación encontrada:

En la noticia titulada “Bogotá facilita la movilidad de los asistentes al concierto de Hip Hop al Parque 2025”, se identificaron dos imágenes que contienen información relacionada con los servicios zonales y troncales habilitados para facilitar la movilidad durante el evento.

Sin embargo, estas imágenes no cuentan con alternativas textuales (atributo Alt o descripciones visibles), por lo que los usuarios con discapacidad visual no tienen acceso al contenido informativo que contienen.

R-CI-023 Junio de 2025

OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

 SERVICIOS TRANSMIZONALES

Llega al Parque Simón Bolívar y regresa a casa desde:

Origen	Destino
442	Villa Gladys
576	Bosa Santa Fé
634	Bosa San José
661	Terminal Norte
C101	Providencia
C123	La Magdalena
T62	Metrovivienda
P506	Centro Andino
Z48	Terminal Salitre
H631 A611	Santo Domingo
H785 C705	Alfonso López
H810 A619	París
K106 A165	El Recodo
K108 A346	Zona Franca
F410 A419	Tierra Buena
L800 D800	Gavotas
AV. 68	
367	San Bernardino
K303 B343	Fontibón Recodo
G505 A503	San Bernardino
G516 A518	Potreritos
C151	
K8 69	Villa Teresita
D213 A213	Bilbao
C181 H111	Teusaquillo
K8 69	
142	La Florida
D216 H216	Villa Mayor

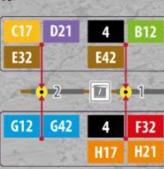
 31 RUTAS TRANSMIZONALES
DISPONIBLES EN HORARIO HABITUAL.

 RUTAS TRONCALES EN ESTACIONES CERCANAS EN
HORARIO HABITUAL (7 DE AGOSTO Y MOVISTAR ARENA).

 SERVICIOS TRONCALES

Llega al Parque Simón Bolívar y regresa a casa desde:

7 de Agosto




* Operación en horario habitual, consulta la TransMiApp.

 NO HABRÁ AMPLIACIÓN DE HORARIO
PARA SERVICIO DE ALIMENTACIÓN.

 RECUERDA TENER RECARGADA
LA TARJETA ANTES DEL EVENTO.

De acuerdo con lo anterior, se observa que aún la Página web no ha dado cumplimiento de accesibilidad a los numerales evaluados.

ANALISIS DE LA DIRECCIÓN DE TIC Y EL CONTRATISTA NEXURA:

De acuerdo con la reunión realizada el 23 de septiembre de 2025, el contratista NEXURA manifestó que entre el viernes 19 y el martes 23 de septiembre se realizaron los ajustes. Sin embargo, indicó que aún es necesario que Transmilenio S.A. realice ajustes adicionales para que la página sea totalmente accesible.

Es importante señalar que dichos ajustes fueron efectuados por el contratista fuera del periodo de ejecución del contrato CTO1301-24, el cual finalizó el 31 de julio de 2025.

Lo anterior, permite confirmar lo encontrado por la oficina de Control Interno, en el sentido de que la página aún **no cumple con los criterios de accesibilidad**.

NORMA NTC 5854	RESOLUCION 1519
<p>3.1.3.1 Información y relación: La relación entre la información, estructura y comportamiento deben ser determinadas por software o estar disponible como mínimo en formato de texto</p>	<p>CC8. Todo documento y página organizado en secciones: Todo sitio y toda página web debe contar con estructura que cubra todos los contenidos y además ser perceptible por usuarios con distintas condiciones.</p>

R-CI-023 Junio de 2025

OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

	Esto significa que los contenidos de una página o de un documento, deben contar con títulos y subtítulos o regiones y subregiones que agrupen todo el contenido de cada página. (...)
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ANALISIS DE LA OCI:

Con el fin, de poder verificar el cumplimiento de los requisitos antes mencionados, se realizó una navegación por la Página web de la entidad <https://www.transmilenio.gov.co/> donde se evidencio lo siguiente:

1. Página principal

URL: <https://www.transmilenio.gov.co/>

Descripción de la situación encontrada:

- Aunque visualmente se presenta el título “Herramientas digitales para el viaje”, este no es detectado ni anunciado por el lector de pantalla, por lo que no es accesible para personas con discapacidad visual.
- De igual manera, el título “Recomendado para ti” tampoco es reconocido por NVDA durante la navegación, lo que impide que el usuario identifique correctamente la sección y su contenido.
- Adicionalmente, se observó que el texto que indica la fecha de publicación dentro de la sección “Cambios operacionales”, es interpretado erróneamente por NVDA como un subtítulo, cuando en realidad no lo es. Esta falta de estructura semántica adecuada puede generar confusión sobre la jerarquía y organización del contenido.

2. Viaje en TransMi / tu llave

URL:

Descripción de la situación encontrada:

Dentro del menú ¿Qué es la tarjeta tullave?, se identificaron varios subtítulos que organizan la información en secciones temáticas. Estos subtítulos son:

- ¿Cuáles son las clases de Tarjeta tullave?
- ¿Cómo obtener y personalizar la Tarjeta tullave?
- Para adquirir la tarjeta, ¿qué puedes hacer?
- ¿Cuáles son los beneficios de tullave?
- ¿Cómo recargar la Tarjeta tullave?
- ¿Cómo recargar la Tarjeta tullave por Internet?

Sin embargo, al realizar la navegación mediante la tecla de tabulación y con el lector de pantalla NVDA, se evidenció que ninguno de estos subtítulos es reconocido, haciendo que el contenido no sea leído al usuario a través de esta herramienta. Lo anterior, indica una posible falencia al momento de permitir a los usuarios con discapacidad visual identificar la estructura del contenido y navegar de forma eficiente entre las diferentes secciones.

NOTA: Por otra parte, los valores de los trayectos o tarjeta están dados en dólares.

R-CI-023 Junio de 2025

OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

De acuerdo con lo anterior, se observa que aún la página web no ha dado cumplimiento de accesibilidad a los numerales evaluados.

REVISIÓN POR PARTE DEL CONTRATISTA NEXURA:

Durante la reunión de seguimiento llevada a cabo el martes 23 de septiembre de 2025, el contratista explicó la forma en que debe realizarse la navegación, señalando que, debido a la amplia variedad de lectores de pantalla existentes, el proceso de lectura varía en cada uno de ellos. En ese sentido, aclaró que los elementos no es que no sean identificados por el lector utilizado por la OCI, sino que son interpretados de manera diferente en comparación con otros lectores.

Lo anterior, indica que para este criterio **se cumple con los criterios de accesibilidad**.

NORMA NTC 5854	RESOLUCION 1519
3.1.3.2 Secuencia significativa: Cuando la secuencia en que se presenta el contenido afecta a su significado, se debe determinar por software la secuencia correcta de lectura.	CC14. Orden adecuado de los contenidos si es significativo: Los contenidos de una página, así como las secciones que hacen parte de ella, deben aparecer en el código en un orden en el que los contenidos sean significativos y comprensibles para quienes acceden a ellos sin el diseño.
3.3.2.3 Navegación coherente: Los mecanismos de navegación que se repiten en múltiples páginas web (véase el numeral 2.61), dentro de un conjunto de páginas web (2.18), deben aparecer siempre en el mismo orden relativo (véase el numeral 2.54), cada vez que se repitan, a menos que el cambio sea provocado por el propio usuario	CC7. Identificación coherente: Se hace indispensable que las opciones, enlaces o elementos que realicen las mismas acciones o lleven a los mismos sitios específicos, se muestren de la misma forma y con el mismo aspecto visual y textual.
<p>ANALISIS DE LA OCI:</p> <p>Al navegar por algunas de las sesiones de la página web de la entidad https://www.transmilenio.gov.co/, se identificaron las siguientes situaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> Noticias <p>URL: https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/153401/primera-estacion-ambiental-en-transmilenio/?tema=18</p> <p>Durante la navegación por esta sección del sitio web utilizando teclado y el lector de pantalla NVDA, se identificaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <u>Desorden en la secuencia de tabulación en botones de filtrado:</u> Al iniciar la navegación por el menú de rutas, el comportamiento es adecuado y sigue el orden lógico esperado. Sin embargo, al continuar hacia los botones de búsqueda y filtro, el orden de navegación no coincide con el orden visual, ya que, 	

R-CI-023 Junio de 2025

OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

la navegación por teclado inicia desde los botones ubicados en el extremo derecho hacia la izquierda, en lugar de hacerlo de izquierda a derecha, como se presenta visualmente.

Además, se constató que el botón “Filtrar” no es accesible mediante teclado, lo que impide al usuario interactuar con esta opción.

- Botones sin etiquetas en la sección “También te puede interesar”:

Al llegar a esta sección, el software NVDA detecta la presencia de botones sin nombre o función aparente (botones “en blanco”), lo que genera confusión sobre su propósito. Como se muestra en la siguiente imagen:

También te puede interesar



Esto obliga al usuario a presionar la tecla “Tabulación” dos veces para poder avanzar al siguiente contenido, generando una navegación ineficiente.

- Comportamiento inconsistente al llegar al título “Red de portales”:

Al llegar al título “Red de portales”, en lugar de continuar con el contenido relacionado o con la siguiente sección del pie de página, el foco es desviado hacia el menú de “accesibilidad”, alterando el orden lógico del contenido.

Para acceder correctamente a la información del pie de página, el usuario debe pasar antes por el botón de “menú rápido”, y solo entonces puede llegar a los enlaces del pie de página. No obstante, el contenido del pie de página no es leído de forma completa por el software NVDA, ya que la navegación se realiza únicamente a través de los enlaces, sin proporcionar el contexto o agrupación del contenido general.

2. TransMiCable

URL: <https://www.transmilenio.gov.co/TransMiCable/>

Descripción de la situación encontrada:

Durante la evaluación de la sección correspondiente a TransMiCable, se identificaron diversas barreras de accesibilidad que afectan tanto la perceptibilidad visual como la navegación mediante tecnologías de asistencia, como se muestra a continuación:

- Banner inicial con botones poco visibles:

OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

En el banner principal de esta sección, los botones de navegación “Anterior” y “Siguiente” presentan bajo contraste o diseño no perceptible, lo que dificulta su identificación para usuarios con baja visión.

- Botones sin nombre en la sección “De interés para el viaje”:

Al navegar con la herramienta NVDA en esta sección, se detectan botones sin etiquetas ni funciones identificables (botones “en blanco”), lo que genera confusión y obstaculiza la interacción para personas con discapacidad visual, al no contar con información sobre el propósito de dichos elementos.

De interés para el viaje



Abecé de TransMiCable



Manual del usuario

Transbordos en
TransMiCable

TuLlave

- Contenido no detectado en la opción “Vínculos rápidos”:
Esta opción contiene un banner con logotipos o enlaces hacia entidades relacionadas con TransMilenio. Sin embargo, estos elementos no son leídos ni identificados por la herramienta NVDA, lo que impide que el usuario con discapacidad visual tenga conocimiento de su existencia o relevancia.
- Ausencia de “Menú rápido” y herramientas de accesibilidad:
A diferencia de otras secciones del sitio web, la interfaz de TransMiCable no incluye el botón de “Menú rápido” ni opciones de accesibilidad como ajuste de contraste o tamaño de fuente. Esta omisión limita la usabilidad y autonomía de personas que dependen de dichas herramientas para una navegación accesible y equitativa.

OTROS MENU:

R-CI-023 Junio de 2025

OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

GOV.CO

Temas de Conversación: Puente Américas con carrera 50 Cambios operacionales Peticiones quejas y reclamos Centro de Emisión Radial (CER)

Menú rápido

Idiomas

Inicio TRANSMILENIO S.A. Viaje en TransMi TransMiCable Descubre Bogotá Noticias Transparencia Participa Atención y Servicio a la Ciudadanía Negocios

¡Atención! ¡El Metro Avanza!, consulta las alternativas para tu viaje en TransMilenio y TransMiZonal por la troncal de la caracas. [Conozca los detalles.](#)

Inicio / Viaje en TransMi / Medios de pagos / Medio de pago de TransMilenio

Medio de pago de TransMilenio Informate en tiempo real

MENU DE TRANSMICABLE:

Horario de operación del Sistema TransMilenio: Lunes-Viernes: 04:00-23:00 Sábado: 04:00-23:00 Domingo-Festivos: 05:00-22:00

Portal Tunel

De interés para el viaje

De acuerdo con lo anterior, se observa que aún la página web no ha dado cumplimiento de accesibilidad a los numerales evaluados.

ANALISIS DE LA DIRECCIÓN DE TIC Y EL CONTRATISTA NEXURA:

De acuerdo con la reunión realizada el 23 de septiembre de 2025, el contratista NEXURA manifestó que entre el viernes 19 y el martes 23 de septiembre se realizaron los ajustes.. Sin embargo, solo se realizó ajuste a la información cuestionada por la Oficina de Control Interno y no a toda la página web en general.

Es importante señalar que dichos ajustes fueron efectuados por el contratista fuera del periodo de ejecución del contrato CTO1301-24, el cual finalizó el 31 de julio de 2025.

R-CI-023 Junio de 2025

OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Lo anterior, indica que la página aún no cumple con los criterios de accesibilidad.

NORMA NTC 5854	RESOLUCION 1519
3.1.3.3 Características sensoriales: Las instrucciones proporcionadas para entender y operar el contenido no deben depender exclusivamente de características sensoriales de los elementos que componen el contenido web como forma, tamaño, ubicación visual, orientación o sonido entre otros	La intención de este Criterio de Conformidad es garantizar que todos los usuarios puedan acceder a las instrucciones para usar el contenido, incluso cuando no puedan percibir la forma o el tamaño o usar información sobre la ubicación espacial o la orientación. Algunos contenidos se basan en el conocimiento de la forma o la posición de los objetos que no están disponibles en la estructura del contenido (por ejemplo, "botón redondo" o "botón a la derecha"). Algunos usuarios con discapacidades no pueden percibir la forma o la posición debido a la naturaleza de las tecnologías de asistencia que utilizan. Este Criterio de Conformidad requiere que se proporcione información adicional para aclarar las instrucciones que dependen de este tipo de información.

ANALISIS DE LA OCI:

Al navegar por la página de inicio de la entidad, se evidencio que:

1. Página principal
URL: <https://www.transmilenio.gov.co/>

Dentro de la página principal, se evidenció los botones redondos que cambian de color y que indican visualmente la dirección en la que se puede continuar navegando. Algunos de estos botones están acompañados por un mensaje adicional que indica:

"Para continuar a la siguiente sección, seleccione el ícono con la flecha gris ubicado en la parte derecha del elemento."

Como se muestra a continuación:

Anuncios

RENDICIÓN DE CUENTAS – 2025

TransMilenio te informa

Caracterización de grupos de interés y estrategia de Rendición de Cuentas 2025

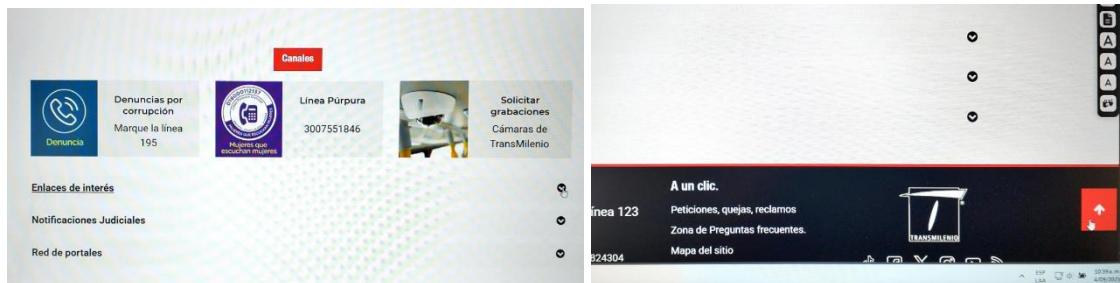
Para continuar a la siguiente sección seleccione el ícono con la flecha gris en la parte derecha del elemento

Caracterización de grupos de interés y estrategia de rendición de cuentas

Sin embargo, esto no sucede con todos los botones redondos que indiquen una dirección de desplazamiento como se muestra en estas otras imágenes:

R-CI-023 Junio de 2025

OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Lo anterior impide a algunos usuarios comprender la funcionalidad y propósito de estos elementos.

2. Descubre Bogotá

URL: <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/153978/transmi-te-lleva-por-bogota/>

En esta sección, se observó que el fondo de pantalla es de color blanco, al igual que los botones de “Buscar” y “Filtrar”, lo cual dificulta su visibilidad, especialmente para usuarios con baja visión, ya que no hay suficiente contraste para identificar su ubicación o función.

Adicionalmente, se evidenció que el botón de “Filtrar” se encuentra superpuesto al botón de “Infórmate en tiempo real”, lo que puede generar confusión en la navegación y dificultades para la interacción, como se muestra a continuación:



Asimismo, se evidencia una situación similar en la sección ubicada en la URL: «<https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/149009/planes-y-proyectos-institucionales/#infoPrincipal>».

OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/149009/planes-y-proyectos-institucionales/#infoPrincipal

Inicio / TRANSMILENIO S.A / Nuestra Entidad / Planes y Proyectos Institucionales

Planes y Proyectos Institucionales

Planes y Proyectos Institucionales

Planes Anual de Adquisiciones



De acuerdo con lo anterior, se observa que aún la página web no ha dado cumplimiento de accesibilidad a los numerales evaluados.

REVISIÓN POR PARTE DEL CONTRATISTA NEXURA:

Durante la reunión de seguimiento llevada a cabo el martes 23 de septiembre de 2025, el contratista manifestó que ya se habían realizado los ajustes correspondientes a esta numeral, los cuales se ejecutaron entre el viernes 19 y el martes 23 de septiembre. No obstante, es importante señalar que dichos cambios, efectuados en el sitio web de la entidad, fueron realizados con posterioridad a la fecha de finalización del contrato CTO1301-24, el cual culminó el 31 de julio de 2025.

Lo anterior, indica que para este criterio, al momento de realizar el seguimiento, tampoco se cumple con los criterios de accesibilidad.

NORMA NTC 5854	RESOLUCION 1519
3.1.4.1 Uso del color: El color no se debe usar como único medio visual para transmitir la información, indicar una acción, solicitar una respuesta o distinguir un elemento visual.	CC5. Contraste de color suficiente en textos e imágenes: El contraste de color, de forma general, debe estar dado por colores de textos e imágenes cuyos fondos sean oscuros si los colores originales son claros, o viceversa. Ello garantiza contraste suficiente para visibilizar los textos y gráficos. Los contrastes no deben ser de textos totalmente claros sobre fondos totalmente oscuros o viceversa, ya que todo sería blanco sobre negro o de contrastes similares. El contraste de los colores debe permitir la visualización sin dificultad.
ANALISIS DE LA OCI:	

R-CI-023 Junio de 2025

OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Al navegar por la página web de la entidad, se identificó que, en varios casos, no se cumple adecuadamente con los principios de accesibilidad para transmitir información, indicar acciones, solicitar respuestas o distinguir elementos visuales.

Estas deficiencias afectan la comprensión e interacción del usuario, especialmente para personas con discapacidad visual o cognitiva, como se evidencia en las siguientes situaciones:

1. Ventanilla electrónica

URL: <https://ventanilla.transmilenio.gov.co/?c=Home&a=Virtual>

Descripción de la situación encontrada:

Actualmente, dentro del sitio web de la entidad, se encuentra disponible un formulario en la sección de Ventanilla Electrónica, a través del cual los usuarios pueden radicar comunicaciones dirigidas a la entidad. Sin embargo, al realizar la navegación mediante teclado, se evidenciaron varios problemas que afectan la usabilidad y accesibilidad del formulario, especialmente para personas con discapacidad visual o usuarios que dependen de tecnologías de asistencia. A continuación, se detallan las situaciones observadas:

- Al navegar con el teclado entre los distintos campos del formulario, algunos de estos no se resaltan ni cambian el color del campo activo, por lo que el usuario no puede identificar visualmente en qué campo se encuentra ni cuál debe diligenciar.



Correspondencia Virtual

DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

Tipo de persona *

Seleccione ...

Tipo de identificación *

Seleccione ...

Número de identificación *

Primer nombre *

Segundo nombre

Correspondencia Virtual

DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

Tipo de persona *

Seleccione ...

Tipo de identificación *

Seleccione ...

Número de identificación *

Primer nombre *

Segundo nombre

2. Página principal – Encuentra tu ruta

R-CI-023 Junio de 2025

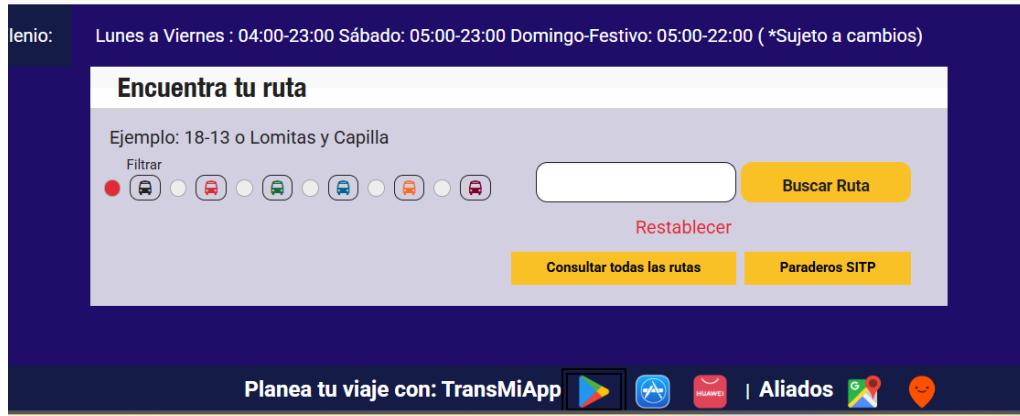
OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

URL: <https://www.transmilenio.gov.co/>

Descripción de la situación encontrada:

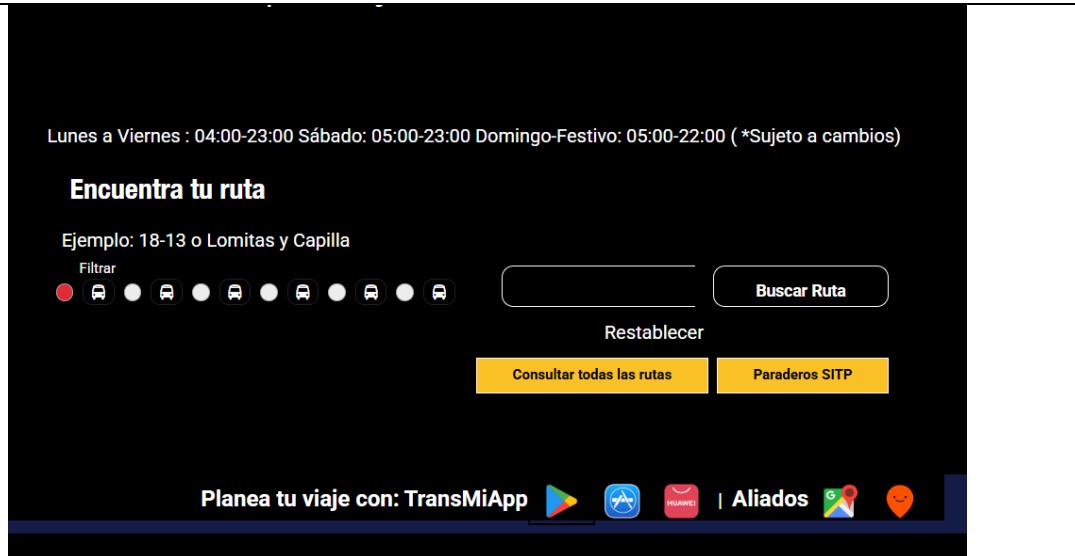
Al navegar por el submenú “Planea tu viaje con: TransMiApp”, se identificó que este presenta 5 enlaces, cada una representada por un ícono.

Sin embargo, se observó que el color de fondo azul oscuro donde están ubicados estos iconos, combinado con un cuadro negro que resalta a estos al ser seleccionados, no permite distinguir visualmente cuál opción está activa o en foco. Esta falta de contraste y diferenciación visual dificulta la navegación para usuarios con baja visión, al no contar con una retroalimentación clara del elemento activo.



Esta situación se vuelve aún más compleja al activar la opción de contraste, ya que el color aplicado en este modo es totalmente negro. Esto provoca que no exista diferenciación visual entre el fondo, los íconos y el recuadro de selección, lo que impide identificar cuál opción está activa.

OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



De acuerdo con lo anterior, se observa que aún la página web no ha dado cumplimiento de accesibilidad a los numerales evaluados.

REVISIÓN POR PARTE DEL CONTRATISTA NEXURA:

De acuerdo con la reunión realizada el 23 de septiembre de 2025, el contratista NEXURA manifestó que entre el viernes 19 y el martes 23 de septiembre se realizaron los. Sin embargo, indicó que aún es necesario que Transmilenio S.A. realice otros ajustes para que la página sea totalmente accesible.

Es importante señalar que dichos ajustes fueron efectuados por el contratista fuera del periodo de ejecución del contrato CTO1301-24, el cual finalizó el 31 de julio de 2025.

Lo anterior, indica que la página aún **no cumple con los criterios de accesibilidad**.

NORMA NTC 5854	RESOLUCION 1519
<p>3.2.1.2 Sin trampas para el foco del teclado: Si es posible mover el foco a un componente de la página usando una interfaz de teclado, entonces el foco se debe poder quitar de ese componente mediante sólo la interfaz de teclado y, si se requiere algo más que las teclas de dirección o de tabulación, se debe informar al usuario el método apropiado para mover el foco.</p>	<p>CC32. Manejable por teclado: Manejable por teclado: Todo apartado de los contenidos y de las interfaces debe ser manejable por teclado y debe garantizarse que el ingreso y salida hacia y desde elementos y objetos, sea posible mediante este dispositivo.</p>

ANALISIS DE LA OCI:

Con el fin, de validar el cumplimiento de este criterio evaluado se realizó una verificación de la página web de la entidad mediante la navegación por teclado, donde se identificaron las siguientes situaciones:

R-Cl-023 Junio de 2025

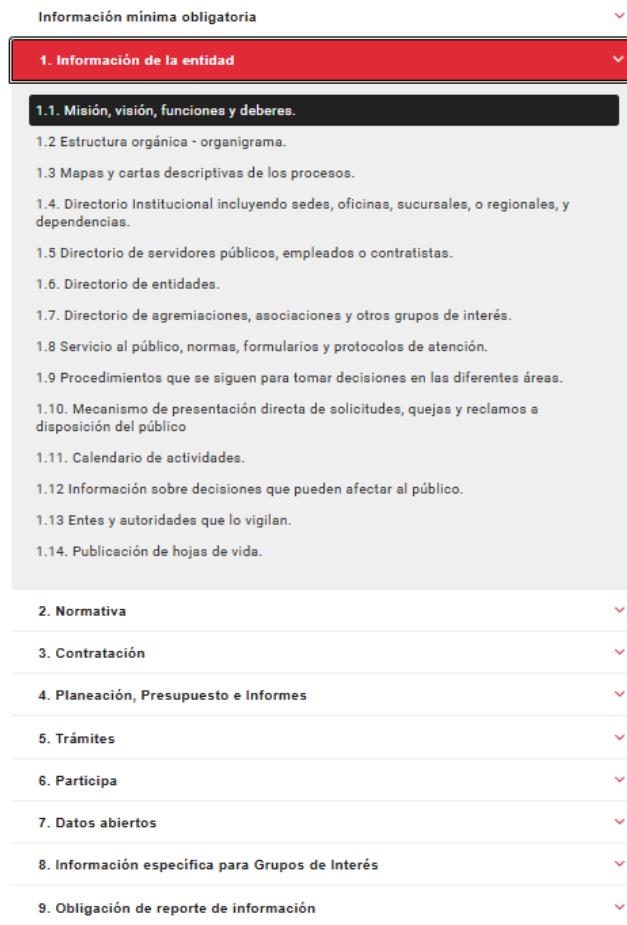
OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

1. Transparencia:

URL: <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/149055/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica-transmilenio/>

Descripción de la situación encontrada:

Al navegar por esta sección, se identificó que se tiene una tabla de contenido con 10 numerales, de los cuales, cada uno de ellos tiene a su interior otros submenús. Como se muestra en la siguiente imagen:



The screenshot shows a hierarchical menu structure under 'Información mínima obligatoria'. The first item, '1. Información de la entidad', is highlighted with a red background. It contains 14 sub-items, each with a small downward arrow to its right. The sub-items are: 1.1. Misión, visión, funciones y deberes; 1.2. Estructura orgánica - organigrama; 1.3. Mapas y cartas descriptivas de los procesos; 1.4. Directorio Institucional incluyendo sedes, oficinas, sucursales, o regionales, y dependencias; 1.5. Directorio de servidores públicos, empleados o contratistas; 1.6. Directorio de entidades; 1.7. Directorio de agrupaciones, asociaciones y otros grupos de interés; 1.8. Servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención; 1.9. Procedimientos que se siguen para tomar decisiones en las diferentes áreas; 1.10. Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público; 1.11. Calendario de actividades; 1.12. Información sobre decisiones que pueden afectar al público; 1.13. Entes y autoridades que lo vigilan; 1.14. Publicación de hojas de vida. Below this, there are other menu items: 2. Normativa, 3. Contratación, 4. Planeación, Presupuesto e Informes, 5. Trámites, 6. Participa, 7. Datos abiertos, 8. Información específica para Grupos de Interés, and 9. Obligación de reporte de información.

Al no contar con información clara por parte de la entidad sobre el método adecuado para mover el foco durante la navegación del sitio, se realizaron las validaciones conforme a lo establecido en las pautas de accesibilidad, empleando principalmente las teclas de tabulación y dirección. A partir de estas pruebas, se identificaron las siguientes situaciones:

R-CI-023 Junio de 2025

OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

- Al iniciar la navegación con la tecla de tabulación, esta permite desplazarse correctamente por los elementos de la tabla del contenido principal. Sin embargo, al ingresar a los submenús internos de alguno de los numerales, se evidenció que la tecla de tabulación deja de funcionar dentro de los menús de la tabla de contenido, siendo su función ahora desplazarse por los submenús y, al continuar la navegación con la tecla de tabulación, no retorna al contenido principal de la tabla o mantiene el foco en el submenú abierto, sino que, redirecciona al usuario a otras secciones de la página, interrumpiendo la navegación lógica y provocando la pérdida del foco.
- Es importante destacar que, para volver a navegar entre los numerales, el usuario debe utilizar las teclas de dirección (arriba y abajo) mientras el foco este en la tabla de contenido y no en algún submenú.

Lo anterior expone que, aunque la función principal de las teclas de dirección (arriba y abajo) es el manejar el desplazamiento vertical (scroll) de la página web, cuando se ingrese al contenido de algún menú mediante la tecla "Enter", es decir, el foco de atención esté en los títulos de la tabla de contenido en el cual previamente ya se haya abierto, estas teclas cambian su función a navegar entre los numerales principales y cuando el foco este dentro de algún menú, vuelven a retomar su función de desplazamiento original.

Esta situación genera confusión en la experiencia del usuario, ya que interrumpe la lógica de navegación esperada, especialmente para personas que dependen exclusivamente del teclado o tecnologías de asistencia. Este cambio de comportamiento en el control del foco puede generar confusión, especialmente para personas con discapacidad visual o cognitiva que dependen de una lógica de navegación consistente.

- Continuando con la navegación mediante la tecla de tabulación, se evidencia que el menú abierto previamente permanece abierto y no se cierra automáticamente hasta que el usuario presiona la tecla Enter.

De acuerdo con lo anterior, se observa que la página web no cumple con los requerimientos normativos de accesibilidad..

REVISIÓN POR PARTE DEL CONTRATISTA NEXURA:

Durante la reunión de seguimiento llevada a cabo el martes 23 de septiembre de 2025, el contratista manifestó que no se habían realizado los ajustes correspondientes a este numeral y que era necesaria una reestructuración de la página.

Lo anterior, indica que la página aún **no cumple con los criterios de accesibilidad**

NORMA NTC 5854	RESOLUCIÓN 1519
3.2.4.2 Titulado de páginas: Las páginas web deben tener títulos que describan su temática o propósito.	CC23. Utilice textos adecuados en títulos, páginas y secciones: Los títulos de las páginas deben ser claros e indicar la ubicación dentro del sitio web. La forma adecuada para asignar los títulos a las

R-CI-023 Junio de 2025

OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

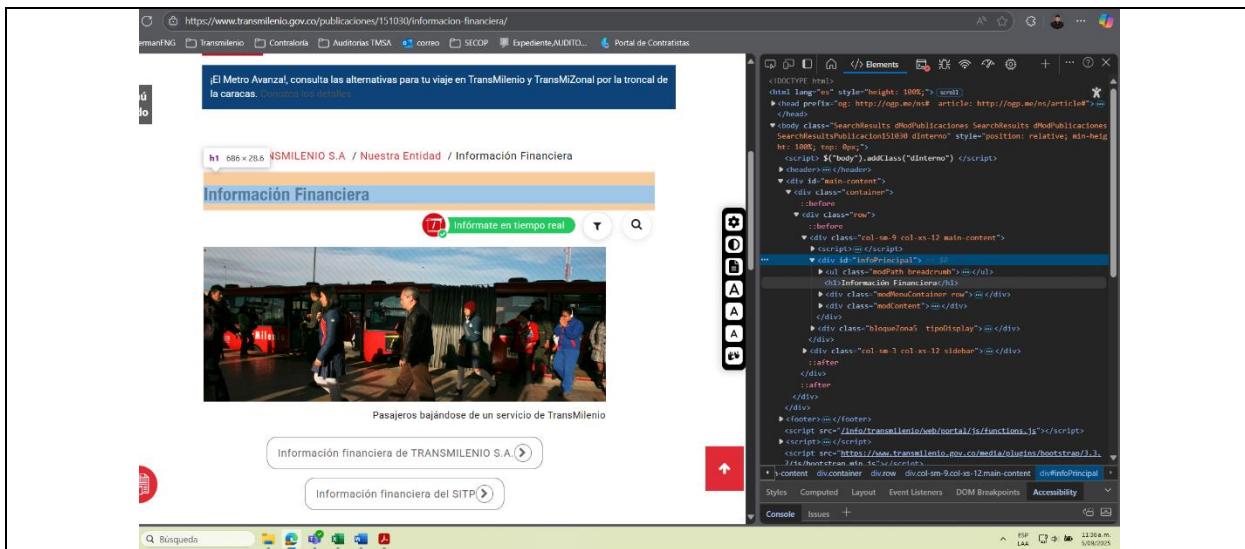
	<p>páginas es indicando el nombre de la página actual y separado por un guion, el nombre del sitio o portal.</p> <p>De esta manera “Quiénes somos – Institución/Empresa XYZ” brinda la claridad de la ubicación en sitio y página específica.</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ANALISIS DE LA OCI:

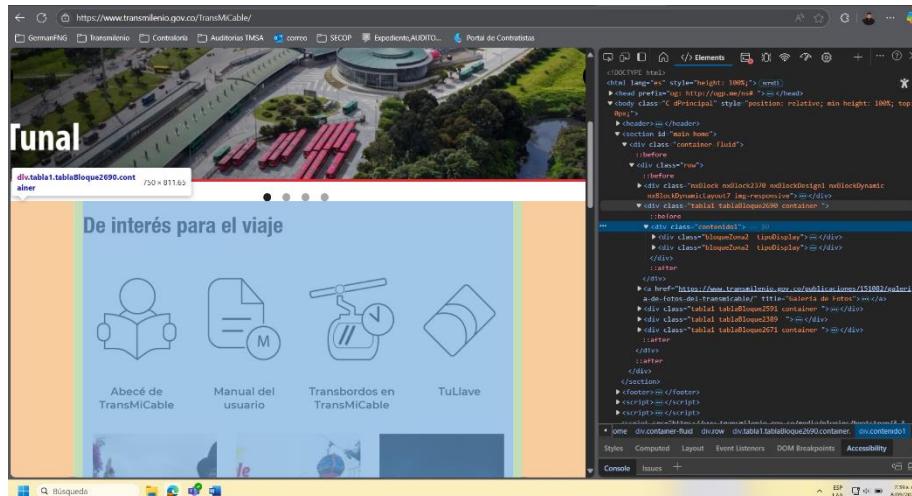
Para este ítem se navegó por el sitio web de la entidad y fueron analizados los títulos a fin de verificar que tuvieran las páginas web de la entidad, encontrando lo siguiente:

Los títulos en la gran mayoría de publicaciones dentro de la página web de la entidad usan la forma de presentación acorde a lo mencionado por la norma, como se puede ver al comparar el sitio web «<https://ntc5854.accesibilidadweb.org/index.php/explicacion-tecnica/como-se-hacen-las-cosas/principios-de-la-norma/operable/titulado-de-paginas>» y una publicación dentro de la página web de la entidad «<https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/151030/informacion-financiera/>»

OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Sin embargo, se encontró que algunas páginas dentro del sitio web de la entidad como el menú de transmicable «<https://www.transmilenio.gov.co/TransMiCable/>» el cual no cuenta con una diferenciación clara entre el título principal y títulos de contenidos, aún aplicando lo mencionado por la norma:



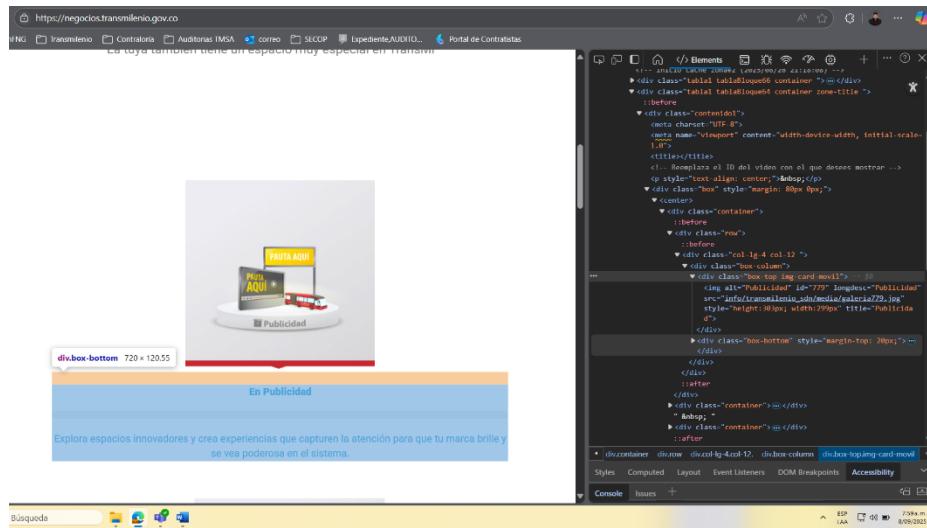
Lo anterior, se basa en que, aunque se usa el tipo de titulación mencionada por la norma, hay páginas que se omite el título principal, creando posibles confusiones a persona con discapacidades visuales, cognitivas, entre otras.

Otro ejemplo de lo evidenciado se puede encontrar en la página web «<https://negocios.transmilenio.gov.co/>» donde se evidencia lo opuesto, se encuentra

R-CI-023 Junio de 2025

OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

claramente el título principal de la página web, pero no se evidencian los títulos del contenido.



Situaciones que aunado con lo evidenciado en el criterio **“3.1.3.1 Información y relación y CC8. Todo documento y página organizado en secciones”**, no permite una navegación optima, especialmente para personas con discapacidad visual o cognitiva que dependen de algún software especializado.

De acuerdo con lo anterior, se observa que aún la página web no ha dado cumplimiento de accesibilidad a los numerales evaluados.

REVISIÓN POR PARTE DEL CONTRATISTA NEXURA:

Durante la reunión de seguimiento llevada a cabo el martes 23 de septiembre de 2025, el contratista manifestó que el sitio web de Negocios TransMilenio fue un desarrollo independiente al sitio web principal de la entidad y, por esta razón, no se le aplicó ninguna validación de accesibilidad.

Por otra parte, los profesionales de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones indicaron que este micrositio es gestionado en su totalidad por la Subgerencia de Negocios Colaterales, por lo cual no pueden asegurar su accesibilidad desde SAUC.

No obstante, es necesario aclarar que el micrositio de Negocios se encuentra dentro del alcance del contrato CTO1301-24 y, además, debe cumplir con los criterios establecidos en la norma, independientemente del área responsable de su gestión.

Lo anterior, evidencia y ratifica que la página **no cumple con los criterios de accesibilidad**.

NORMA NTC 5854	RESOLUCION 1519
3.2.4.3 Orden del foco: Si se puede navegar secuencialmente (2.56) por una página web (2.61) y la secuencia de navegación afecta su significado o su operación, los componentes que	CC10. Permitir saltar bloques que se repiten: Las secciones deben ser navegables y permitir que se muestre la información de manera lineal y continua

R-Cl-023 Junio de 2025

OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

pueden recibir el foco lo deben hacer en un orden que preserve su significado y operabilidad

como si se tratara de un texto en una sola columna, por tanto, es necesario que se creen mecanismos para saltar estos bloques. Lo anterior, generalmente se hace mediante un enlace al inicio de cada página, que permite al activarlo, avanzar al cuerpo de la página, lo que evita tener que pasar por todos los textos que se repiten.

ANALISIS DE LA OCI:

Al navegar por la página principal de la entidad, se evidenciaron las siguientes situaciones:

1. Página principal

URL: <https://www.transmilenio.gov.co/>

Durante la navegación por la página principal de la entidad, se observó que esta presenta un orden lógico de navegación de derecha a izquierda, permitiendo recorrer adecuadamente cada uno de los menús disponibles mediante el uso del teclado.

Sin embargo, al ingresar a la sección de “Anuncios” y seleccionar una de las noticias publicadas en el banner, se evidenció que el foco de navegación no continúa directamente con la información de la noticia seleccionada. Por el contrario, el sistema retorna al inicio del menú principal, y solo después de recorrer nuevamente toda la estructura de la página, el usuario puede acceder al contenido correspondiente de la noticia.

Además, se identificó la presencia de un botón para “Leer el contenido”, pero este se encuentra ubicado al final de la noticia, lo que obliga al usuario a navegar por todos los enlaces y elementos de la sección para poder acceder a dicho botón. Esta estructura afecta la experiencia de navegación, especialmente para personas con discapacidad visual o usuarias de lectores de pantalla, ya que incrementa el número de interacciones necesarias para acceder a la información principal.

2. Publicaciones

URL: <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/154745/novedades-en-rutas-transmizonal-por-obras-en-el-puente-vehicular-de-la-avenida-americanas-con-carrera-50/>

Descripción de la situación encontrada:

Durante la navegación por la página de publicaciones, específicamente en la noticia titulada “Novedades en rutas TransMiZonal por obras en el puente vehicular de la avenida Américas con carrera 50”, se realizó una prueba utilizando la herramienta NVDA y la tecla de tabulación.

Se evidenció que, la navegación por el menú principal inicia de forma secuencial de izquierda a derecha, permitiendo recorrer adecuadamente los elementos del encabezado. Sin embargo, al llegar al área de contenido principal de la noticia, el texto no es identificado

OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

ni por NVDA ni por la navegación mediante tabulación, lo cual indica que el contenido no es accesible mediante tecnologías de asistencia.

Esta situación representa una barrera significativa de acceso para personas con discapacidad visual, ya que impide la lectura del contenido informativo y desconoce los principios de percepción y operabilidad establecidos en los estándares de accesibilidad web.

De acuerdo con lo anterior, se observa que aún la página web no ha dado cumplimiento de accesibilidad a los numerales evaluados.

REVISIÓN POR PARTE DEL CONTRATISTA NEXURA:

Durante la reunión de seguimiento, ya mencionada, el contratista explicó la forma en que debe realizarse la navegación, señalando que, debido a la amplia variedad de lectores de pantalla existentes, el proceso de lectura varía en cada uno de ellos. En ese sentido, aclaró que los elementos no es que no sean identificados por el lector utilizado por la OCI, sino que son interpretados de manera diferente en comparación con otros lectores.

Lo anterior, indica que para este criterio **se cumple con los criterios de accesibilidad**.

NORMA NTC 5854	RESOLUCION 1519
3.3.2.1 Al recibir el foco: Cuando cualquier componente reciba el foco, no debe iniciar ningún cambio en el contexto (véase el numeral 2.12)	CC17. Foco visible al navegar con tabulación: Debe comprobarse que, al moverse con Tabulador por los contenidos, en los sitios en los que se detiene el sistema, estén visibles mediante un resaltado o punteado en el elemento distingible visualmente. Este aspecto se adquiere al utilizar un lenguaje de marcado accesible, por ejemplo, HTML 5. Debe revisarse y configurarse si fuera necesario, que el resaltado sea suficientemente contrastante con el contenido para que pueda percibirse sin mayor esfuerzo.
3.2.4.7 Foco visible: Cualquier interfaz de usuario operable por teclado debe tener una forma de operar en el cual el indicador del foco del teclado resulta visible	
3.3.2.2 Al recibir entradas: El cambio de estado en cualquier componente de la interfaz de usuario (2.15) no debe provocar automáticamente un cambio en el contexto (2.12) a menos que el usuario haya sido advertido de ese comportamiento antes de usar el componente	CC22. No generar cambios automáticos al recibir el foco o entradas: Si un objeto recibe el foco del sistema, no debe provocar cambios automáticamente ya que puede impedir la continuidad del contenido para los usuarios como los de baja visión o quienes usan lectores de pantalla. En igual sentido, puede generar una situación adversa, por ejemplo, cuando se ingresa un dato y se produce

R-CI-023 Junio de 2025

OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

con base en este dato un cambio automático inadvertido.

ANALISIS DE LA OCI:

Durante la navegación por la página web de la entidad, se identificó que el pie de página presenta un fondo de color oscuro, lo cual dificulta la visibilidad del resaltado (foco) cuando se navega con el teclado sobre los íconos ubicados en la sección de “Reconocimientos”.

Esta misma situación se presenta al pasar por los botones:

- “Información de todos los eventos y turismo”,
- “GOV.CO”,
- El logo de la entidad.

En todos los casos, el bajo contraste entre el fondo oscuro y el estado de foco o selección hace que los elementos sean prácticamente imperceptibles para usuarios con baja visión o que navegan por teclado.

De manera similar, en el banner de “Planea tu viaje”, también se evidencian problemas de contraste que dificultan identificar los elementos interactivos al recibir el foco, generando una experiencia de navegación poco accesible y no perceptible para todos los usuarios. Como se muestra a continuación:



Por otra parte, al ingresar a un video incrustado en la página, se identificó que los vínculos y botones asociados al reproductor son resaltados en azul, un color que no ofrece suficiente contraste visual con el fondo del entorno del video. Esto hace que los controles no sean fácilmente identificables por personas con baja visión, como se muestra en la siguiente imagen:



R-CI-023 Junio de 2025

OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

De acuerdo con lo anterior, se observa que aún la página web no ha dado cumplimiento de accesibilidad a los numerales evaluados.

REVISIÓN POR PARTE DEL CONTRATISTA NEXURA:

Durante la reunión de seguimiento, el contratista manifestó que ya se habían realizado los ajustes correspondientes a este numeral, los cuales se ejecutaron entre el viernes 19 y el martes 23 de septiembre. No obstante, es importante señalar que dichos cambios, efectuados en el sitio web de la entidad, fueron realizados con posterioridad a la fecha de finalización del contrato CTO1301-24, el cual culminó el 31 de julio de 2025.

Por lo tanto, es evidente que la página al momento de realizar el seguimiento no cumplía con el criterio de accesibilidad.

Por otra parte, en relación con lo mencionado por el contratista respecto a la publicación de videos, indicó que, al provenir de otras páginas web y no ser contenidos propios de TransMilenio, no es posible realizar algún tipo de ajuste o acción sobre ellos.

Lo anterior, indica que en lo referente a videos, para este criterio **se cumple con los criterios de accesibilidad.**

NORMA NTC 5854	RESOLUCION 1519
3.3.3.2 Etiqueta o instrucciones: Se deben proporcionar etiquetas (véase el numeral 2.35) o instrucciones, cuando el contenido requiera la introducción de datos por parte del usuario	CC15. Advertencias bien ubicadas: Todo aviso, mensaje o aclaración sobre un proceso a realizar, un campo a ingresar o proceso a desarrollar, debe contar con las advertencias y avisos antes del campo, proceso o acción a realizar. El aviso, a modo de ejemplo, “Los campos con asterisco (*) son obligatorios”, debe visualizarse previo al formulario al que afecta, esto dado que, si se visualiza después, podría no servir para usuarios de lector de pantalla debido únicamente tendrían dicha información al terminar de diligenciar el formulario. En igual sentido, la aclaración de que un texto de campo de formulario debe escribirse en mayúsculas, debe estar junto con el nombre del campo y no en la línea siguiente. Así, “Nombres y apellidos completos (en mayúscula fija)” sería la secuencia correcta para este mensaje, teniendo el campo de edición luego del paréntesis.
3.3.3.3 Sugerencias ante errores: Si se detecta automáticamente un error en la entrada de datos y se dispone de sugerencias para hacer la	CC15. Advertencias bien ubicadas: Todo aviso, mensaje o aclaración sobre un proceso a realizar, un campo a ingresar o

R-CI-023 Junio de 2025

OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

corrección, se deben presentar las sugerencias al usuario, a menos que esto ponga en riesgo la seguridad o el propósito del contenido

proceso a desarrollar, debe contar con las advertencias y avisos antes del campo, proceso o acción a realizar.

El aviso, a modo de ejemplo, “Los campos con asterisco (*) son obligatorios”, debe visualizarse previo al formulario al que afecta, esto dado que, si se visualiza después, podría no servir para usuarios de lector de pantalla debido únicamente tendrían dicha información al terminar de diligenciar el formulario.

En igual sentido, la aclaración de que un texto de campo de formulario debe escribirse en mayúsculas, debe estar junto con el nombre del campo y no en la línea siguiente. Así, “Nombres y apellidos completos (en mayúscula fija)” sería la secuencia correcta para este mensaje, teniendo el campo de edición luego del paréntesis.

ANALISIS DE LA OCI:

Con el fin de verificar el cumplimiento del criterio evaluado relacionado con la identificación clara y accesible de los campos en formularios web, se realizó una revisión de los siguientes formularios disponibles:

- Formulario de Inscripción – Congreso Internacional TransMilenio 25 años
Ruta: <https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=...>
- Formulario de correspondencia virtual
Ruta: <https://ventanilla.transmilenio.gov.co/?c=Home&a=Virtual>

Durante la navegación y evaluación técnica, se identificaron las siguientes situaciones que afectan la accesibilidad para personas con discapacidad visual y usuarios de tecnologías de asistencia:

1. Identificación poco clara de campos obligatorios:

Aunque los campos obligatorios están marcados con un asterisco (*), este símbolo se encuentra ubicado al final del nombre del campo, lo que puede pasar desapercibido para usuarios de lectores de pantalla o causar confusión, ya que lo esperado según las buenas prácticas es que dicha marcación se encuentre al inicio.

OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Formulario de Inscripción - Congreso Internacional
TransMilenio 25 años

En el ejercicio de sus funciones y en desarrollo de su objeto social, he recibido datos personales de tercero y a través de diferentes medios. Mediante Decreto 1377 de 2013, reglamentado de la Ley 1581 de 2012 en materia de protección de datos personales (MARÍAS DIFAL), con el fin de facilitar su implementación y cumplimiento, de acuerdo con lo establecido en la legislación, se establece que el tratamiento de datos personales se realiza en cumplimiento de las finalidades legítimas y transparentes, para confirmar con el tratamiento de sus datos personales en particular, de manera lícita, segura, confidencial, en los términos y para los fines previstos en el acto de protección y la política de tratamiento de datos personales. De acuerdo con el Numeral 1 del Artículo 10 del Decreto 1377 de 2013, los titulares pueden ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos establecidos en la legislación. Si tiene alguna duda o consulta, le invitamos a visitar los trámites de atención en la entidad, así como en el sitio web www.transmilenio.gov.co.

Guarda enlace este formulario, no recibes automáticamente sus datos, envíalo al correo y la dirección de correo electrónico a menos que lo proporcione usted mismo.

* Obligatorio

1. Nombres *

maria

2. Apellidos *

penz

3. Correo Electrónico *

maria.penz

4. Cargo o Rol *

contadora

5. Empresa - Organización a la que pertenece *

ninguna

6. Ciudad - País *

COLO

7. Teléfono Fijo / Celular *

3438

Siguiente

Ha recibido ésta en su correo: [Verificar correo](#)

Microsoft 365

Usted comienza la lectura del formulario. Los datos que recibe en respuesta al envío del formulario. Microsoft no es responsable de las prácticas de privacidad o seguridad de sus clientes.

Microsoft no es responsable de las prácticas de privacidad o seguridad de este formulario. Ninguna otra persona.

Microsoft tiene: Licencias, mantenimiento y soporte para introducir cambios en este formulario. [Ver más información](#)

Microsoft tiene: Licencias, mantenimiento y soporte para introducir cambios en este formulario. Ninguna otra persona.

2. **Falta de retroalimentación inmediata sobre errores de validación:**

En el Formulario de Correspondencia Virtual, se evidenció que la retroalimentación sobre errores en los campos (como el formato incorrecto del correo electrónico o campos incompletos) solo se presenta una vez el usuario ha completado todos los campos y ha intentado enviar el formulario.

UBICACIÓN Y CONTACTO:

País *	Departamento *
<input type="text" value="Colombia"/>	<input type="text" value="Antioquia"/>
Municipio *	Dirección *
<input type="text" value="AMAGÁ"/>	<input type="text"/>
Teléfono *	Correo electrónico *
<input type="text"/>	<input type="text" value="mail@example.com"/>

El campo dirección es requerido, debe ser menor a 50 caracteres.

El campo teléfono es requerido, debe ingresar un numero correcto de máximo 10 caracteres

El campo correo electrónico es requerido, introduzca un email válido (example@mail.com).

3. **Campo obligatorio sin indicación visible:**

El campo destinado a cargar información o anexar archivos genera un mensaje de error si no se carga ningún archivo, pero no se encuentra marcado con el símbolo de asterisco (*) ni ninguna otra indicación que lo identifique como obligatorio. Esto puede

OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

generar confusión en los usuarios, ya que la validación requerida no es perceptible ni evidente desde el inicio del diligenciamiento.

CONTENIDO DE LA SOLICITUD:

Asunto de la solicitud: *

JKFDHERKF

Documento de solicitud

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Los tipos de archivo permitidos: **PDF**

Este campo es requerido Los archivos deben ser menores a **25 MB**.

Anexo

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Los tipos de archivos permitidos:

**JPG,PNG,PDF,DOC,TIFF,XLS,XLSX,ZIP,MP4,WMV,AVI,PPTX,PPT,CSV
Y DOCX.**

Los archivos deben ser menores a **25 MB**.

Se podrán cargar varios anexos que no superen **1 GB** en su totalidad.

De acuerdo con lo anterior, se observa que aún la página web no ha dado cumplimiento de accesibilidad a los numerales evaluados.

REVISIÓN POR PARTE DEL CONTRATISTA NEXURA:

De acuerdo con la reunión realizada el 23 de septiembre de 2025, el contratista NEXURA manifestó que entre el viernes 19 y el martes 23 de septiembre se realizaron los ajustes.. Sin embargo, indicó que aún es necesario que Transmilenio S.A. realice otros ajustes para que la página sea totalmente accesible.

Es importante señalar que dichos ajustes fueron efectuados por el contratista fuera del periodo de ejecución del contrato CTO1301-24, el cual finalizó el 31 de julio de 2025.

Lo anterior, indica que la página **no cumple con los criterios de accesibilidad**.

NORMA NTC 5854	RESOLUCION 1519
3.1.2.6 Lenguaje de señas (grabado): Se debe proporcionar una interpretación en lengua de señas (véase el numeral 2.48) para todo el contenido de audio (véase el numeral 2.6) grabado (véase el numeral 2.42) dentro de contenido multimedia sincronizado (véase el numeral 2.55)	CC2. Complemento para videos o elementos multimedia: Los videos son elementos dependientes del tiempo (por su duración) y los momentos precisos que producen acciones específicas a visualizar. Para mostrar información de manera adecuada se debe sincronizar la multimedia o lo audiovisual en el momento y tiempo preciso, incorporando subtitulación o lengua de señas, incluso se puede establecer la opción de audio descripción.

ANALISIS DE LA OCI:

Actualmente, la Página web de la entidad no cuenta con un lenguaje de señas.

REVISIÓN POR PARTE DEL CONTRATISTA NEXURA:

R-CI-023 Junio de 2025

OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Frente a este numeral no se realizó ninguna observación durante la reunión de seguimiento llevada a cabo el martes 23 de septiembre de 2025

Lo anterior, indica que la página aún **no cumple con los criterios de accesibilidad**

NORMA NTC 5854	RESOLUCION 1519
<p>3.1.4.3 Contraste (mínimo): La presentación visual de texto (véase el numeral 2.77) e imágenes de texto (véase el numeral 2.45) debe tener una relación de contraste (véase el numeral 2.68) de, al menos, 3.5:1, excepto en los siguientes casos: (NIVEL AA). - Textos grandes: los textos de gran tamaño (véase el numeral 2.43) y las imágenes de texto de gran tamaño deben tener una relación de contraste de, al menos, 3:1. - Incidental: no tienen requisitos de contraste, los textos o imágenes de texto que forman parte de un componente inactivo de la interfaz de usuario (véase el numeral 2.15), que son simple decoración (véase el numeral 2.72), que no resultan visibles para nadie o forman parte de una imagen que contiene otros elementos visuales significativos. - Logotipos: el texto que forma parte de un logo o nombre de marca que no tiene requisitos de contraste mínimo.</p>	No aplica

ANALISIS DE LA OCI:

Actualmente, la página web de la entidad ofrece una opción de contraste diseñada para mejorar la visibilidad del contenido, especialmente para personas con baja visión. Al activar esta función, el fondo de pantalla cambia a color negro y el texto se presenta en color blanco, generando un alto contraste visual en los elementos principales.

Sin embargo, durante la evaluación con navegación por teclado y lector de pantalla, se evidenció que al activar el contraste se pierde la visibilidad del foco de navegación. Es decir, no es posible identificar visualmente por dónde está pasando el usuario al usar la tecla de tabulación, lo que interrumpe completamente la experiencia de navegación accesible para personas que no usan mouse o que requieren seguimiento visual del foco.

Como se muestra en las siguientes imágenes:

SIN CONTRASTE

R-CI-023 Junio de 2025

OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Temas de Conversación: Puente Américas con carrera 50 Cambios operacionales Peticiones quejas y reclamos **Centro de Emisión Radial (CER)** 

Idiomas   

Inicio **TRANSMILENIO S.A.** Viaje en TransMi TransMiCable Descubre Bogotá Noticias Transparencia Participa Atención y Servicio a la Ciudadanía Negocios

CON CONTRASTE

Temas de Conversación: Puente Américas con carrera 50 Cambios operacionales Peticiones quejas y reclamos **Centro de Emisión Radial (CER)** 

Idiomas   

Inicio TRANSMILENIO S.A. Viaje en TransMi TransMiCable Descubre Bogotá Noticias Transparencia Participa Atención y Servicio a la Ciudadanía Negocios

SIN CONTRASTE

Atención comunidad de Puente Aranda

Desvíos TransMiZonal



Desvíos TransMiZonales por obras en el puente vehicular de la avenida Américas con carrera 50

 Detener

● ● ● ● ● ● ● ●

CON CONTRASTE

Atención comunidad de Puente Aranda

Desvíos TransMiZonal



Desvíos TransMiZonales por obras en el puente vehicular de la avenida Américas con carrera 50

 Detener

De acuerdo con lo anterior, se observa que aún la página web no ha dado cumplimiento de accesibilidad a los numerales evaluados.

REVISIÓN POR PARTE DEL CONTRATISTA NEXURA:
Durante la reunión de seguimiento llevada a cabo el martes 23 de septiembre de 2025, el contratista manifestó que entre el viernes 19 y el martes 23 de septiembre se realizaron algunos ajustes, aunque no en su totalidad.

R-CI-023 Junio de 2025

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co



25
AÑOS
TRANSMILENIO S.A.


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

No obstante, es importante señalar que dichos cambios, efectuados en el sitio web de la entidad, fueron realizados con posterioridad a la fecha de finalización del contrato CTO1301-24, el cual culminó el 31 de julio de 2025.

Lo anterior, indica que la página **no cumple con los criterios de accesibilidad**.

NORMA NTC 5854	RESOLUCION 1519
3.1.4.4 Cambio del tamaño del texto: A excepción de los subtítulos (véase el numeral 2.75) y las imágenes de texto (véase el numeral 2.45), todo el texto debe permitir ser ajustado sin ayudas técnicas hasta un 200 por ciento, sin que se pierdan el contenido o la funcionalidad	CC4. Textos e imágenes ampliables y en tamaños adecuados: Los textos e imágenes deben ser conformados de manera que puedan ser visualizados sin mayor esfuerzo, lo anterior no implica hacer los contenidos grandes, solo se requieren ser visibles a cualquier usuario. Un ejemplo de lo anterior, es disponer fuentes de texto de tamaño 12, dado que son adecuadas para lectura en pantallas de computador de escritorio. Debe verificarse que los distintos contenidos puedan aumentarse de tamaño hasta un 200% mediante el navegador u otra herramienta, sin que ellos se deformen o monten, ni generen desplazamiento horizontal en el navegador. De esta manera los textos pueden ser visibles de forma adecuada por cualquier usuario, además, quienes los requirieran pueden aumentar su tamaño mediante herramientas incorporadas al navegador web.

ANALISIS DE LA OCI:

De acuerdo con los criterios de accesibilidad establecidos por la WCAG 2.1, el contenido de una página web debe poder escalarse hasta un 200% sin pérdida de funcionalidad ni legibilidad, especialmente para beneficiar a usuarios con baja visión o dificultades para leer texto en tamaño normal.

Durante la evaluación, al ampliar la página web de la entidad al 200% del tamaño original, se evidenció que la estructura visual y funcional del sitio se ve comprometida, lo cual afecta negativamente la experiencia del usuario. A continuación, se detallan las situaciones observadas:

R-CI-023 Junio de 2025

OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

1. El menú de accesibilidad, ubicado normalmente en la parte derecha de la pantalla, queda superpuesto sobre otros menús o elementos de navegación, lo que impide el acceso a estos y genera confusión en la jerarquía visual.
2. Las flechas de dirección “Anterior” y “Siguiente”, utilizadas para navegar por los banners principales del sitio, aparecen cortadas o fuera del área visible, dificultando su uso e interpretación.



3. Los botones que presentan contenido textual dentro de recuadros pierden parte del texto o lo cortan visualmente cuando la página se amplía, lo que impide al usuario comprender la acción o función de dichos botones.



4. Las imágenes de la sección de “También te puede interesar” se distorsionan

OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

También te puede interesar



Irre en la carrera 68 con avenida 1 de



Estación Temporal Marly inicia su



Novedades en rutas TransMiZonal por



Estas situaciones reflejan una implementación deficiente del diseño adaptable, afectando directamente la accesibilidad visual del sitio web y limitando su uso para personas que requieren ampliar el contenido para interactuar con la información.

De acuerdo con lo anterior, se observa que aún la página web no ha dado cumplimiento de accesibilidad a los numerales evaluados.

REVISIÓN POR PARTE DEL CONTRATISTA NEXURA:

Durante la reunión de seguimiento llevada a cabo el martes 23 de septiembre de 2025, el contratista manifestó que no se habían realizado los ajustes correspondientes a este numeral.

Lo anterior, indica que la página **no cumple con los criterios de accesibilidad**

De acuerdo con la información anteriormente mencionada, se evidencia que de los 19 criterios analizados 16 continúan presentando incumplimiento en materia de accesibilidad, de acuerdo con lo establecido en la Norma Técnica Colombiana NTC 5854.

En particular, se identificaron barreras relacionadas con la navegación por teclado, ausencia de textos alternativos, estructura no perceptible por usuarios con discapacidad visual, errores en el contraste de contenido, falta de retroalimentación accesible en formularios, y desajustes en el diseño al redimensionar la página.

Verificación del cumplimiento de accesibilidad mediante la herramienta TAW
[\(https://www.tawdis.net/\)](https://www.tawdis.net/)

R-CI-023 Junio de 2025

OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Por otra parte, se realizó la verificación del cumplimiento de los criterios de accesibilidad en la página web de la entidad <https://www.transmilenio.gov.co/> utilizando la herramienta TAW (Test de Accesibilidad Web), la cual también fue empleada por el contratista NEXURA durante su evaluación técnica. Según el informe entregado por dicho contratista, la página cumplía con el 100% de los ítems de accesibilidad y usabilidad orientados a personas con discapacidad visual y auditiva.

Sin embargo, al solicitar dicho certificado durante la reunión realizada el 23 de septiembre de 2025, el contratista manifestó que no contaba con el soporte generado por la herramienta.

No obstante, al replicar la evaluación en la misma herramienta el 5 de septiembre de 2025, se obtuvieron los siguientes resultados:



Resumen

Problemas	Advertencias	No verificados
92 Problemas en 6 criterios de éxito Son necesarias correcciones	444 Advertencias en 10 criterios de éxito Es necesario revisar manualmente	16 No verificados en 16 criterios de éxito Comprobación completamente manual
Perceptible 35 Operable 44 Comprensible 6 Robusto 7	Perceptible 402 Operable 18 Comprensible 24 Robusto 0	Perceptible 4 Operable 8 Comprensible 4 Robusto 0

Recurso: <https://www.transmilenio.gov.co/> | Fecha: 05/09/2025 22:53 Pautas WCAG 2.1 Nivel del análisis: AA Tecnologías: HTML, CSS

Acceda al [informe detallado](#) para obtener más información sobre las incidencias detectadas.

@ email

Recibir informe

Aviso legal | Condiciones de Uso | 

Lo anterior permite concluir que, la página web de la entidad no cumple al 100% con los criterios de accesibilidad, según lo establecido por las pautas WCAG y la norma NTC 5854.

Durante la evaluación realizada con la herramienta TAW, se identificaron:

1. 92 problemas relacionados con los principios de accesibilidad:

R-CI-023 Junio de 2025

OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

- a. Perceptible,
- b. Operable,
- c. Comprensible, y
- d. Robusto.

2. 444 alertas que, si bien no constituyen errores propiamente dichos, representan riesgos potenciales de accesibilidad que deben ser revisados y atendidos.

Esto evidencia que el sitio web aún presenta barreras significativas para usuarios con discapacidad visual y auditiva, por tanto, no puede considerarse completamente accesible.

Certificación accesibilidad Web en el sitio web de TRANSMILENIO

A pesar de que la Oficina de Control Interno, en el desarrollo de su revisión independiente sobre los 19 criterios evaluados (mencionados en el punto 1), identificó que la página web institucional no cumple con el 100% de los requisitos de accesibilidad, y que dicha situación fue igualmente validada a través de la herramienta <https://www.tawdis.net/>, la Dirección de TIC publicó el día 18 de julio de 2025 un certificado de accesibilidad, en el cual se indica que el sitio web cumple en su totalidad (100%) con los criterios de accesibilidad como responsables de dicha actividad.

Este certificado puede ser consultado en la siguiente ruta:
<https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/153076/certificacion-accesibilidad-web-en-el-sitio-web-de-transmilenio/>

3. CONCLUSION- NO CONFORMIDAD

Como resultado de la evaluación realizada a la página web de la entidad se presenta una NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de los criterios de accesibilidad exigidos en el contrato No. 1301 de 2024.

En el seguimiento se evidencio que la página presenta baja accesibilidad, especialmente para personas con discapacidad visual y auditiva, que se reflejan en que de los 19 criterios evaluados,

R-CI-023 Junio de 2025

OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

16 presentan deficiencias en cuanto a accesibilidad, según lo estipulado en la Norma Técnica Colombiana NTC 5854.

Entre los principales problemas detectados se encuentran dificultades para la navegación mediante teclado, falta de textos alternativos, estructuras que no son comprensibles para personas con discapacidad visual, errores en el contraste del contenido, ausencia de retroalimentación accesible en formularios y problemas de diseño al redimensionar la página.

Lo anterior pese a contar con el contrato CTO1301-24 que contempla dentro sus obligaciones la siguiente:

«Asegurar niveles óptimos de accesibilidad en los sitios web del ente gestor a través de la ejecución de etapas de diagnóstico, apropiación, **aseguramiento de la calidad (QA)**, seguimiento y evaluación; con recomendaciones, recursos útiles y mejores prácticas en forma de entregables, que posibiliten la **apropiación e implementación de los estándares de accesibilidad internacionales y nacionales como el Web Content Accessibility Guidelines – WCAG y la Norma Técnica Colombiana – NTC 5854 en los niveles de conformidad AA y AAA**, por parte de TRANSMILENIO S.A.»

El contratista certificó al supervisor contractual que la página cumplía con los niveles de conformidad AA, pese a que en el objeto contractual y específicamente en las obligaciones debían asegurar niveles óptimos de accesibilidad AA y AAA .

Frente a esta no conformidad se solicita plantear acción(es) que permitan garantizar la accesibilidad de la página a fin de que la ciudadanía en condición de discapacidad pueda acceder a los contenidos del sitio web de Transmilenio S.A.

Cabe mencionar que el contrato en mención debe ser objeto de auditoria especial por parte de esta Oficina, en la presente vigencia.

R-CI-023 Junio de 2025

OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

RECOMENDACIONES:

1. Asignar a un equipo técnico especializado que realice una revisión completa del portal web conforme a los criterios de la norma NTC 5854 y las Pautas WCAG 2.1, niveles A y AA, incluyendo validaciones manuales con lectores de pantalla, navegación por teclado, ampliación al 200%, contraste, estructura semántica, entre otros.
2. Implementar las mejoras necesarias en los elementos relacionados con los principios de:
 - Perceptible (uso correcto de texto alternativo, etiquetas visibles, contraste, etc.)
 - Operable (navegación coherente por teclado, enfoque visible)
 - Comprensible (instrucciones claras, etiquetas informativas en formularios)
 - Robusto (estructura semántica adecuada, uso de roles y atributos correctos)
3. Capacitar a los responsables del sitio web en temas de accesibilidad digital, diseño universal, estándares WCAG y manejo de herramientas de validación, para asegurar que los nuevos contenidos sean accesibles desde su origen.
4. Establecer un mecanismo de verificación más riguroso para asegurar que, previo a la autorización de los pagos, se cuente con soportes documentales que evidencien de manera clara y suficiente el cumplimiento de la obligación contractual

Bogotá D.C., 25 del mes de septiembre del 2025.

Sandra Jeannette Camargo Acosta

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Diana Elizabeth Patiño Sabogal, Contratista – Oficina de Control Interno
German Felipe Naranjo González, Contratista – Oficina de Control Interno
Revisó: Karol Pierangely Salinas Lopez, Contratista – Oficina de Control Interno.

R-CI-023 Junio de 2025