



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



No. INFORME: OCI-2021-052

PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA: Cumplimiento de los requisitos de accesibilidad del portal web corporativo establecidos en la norma NTC 5854 de 2011 y la Resolución 1519 de 2020 y sus anexos.

EQUIPO AUDITOR: Nestor Orlando Velandia Sosa – Contratista

OBJETIVOS

- Evaluar el cumplimiento de la norma NTC5854 del 15 de junio de 2011 y el Anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020 por parte de TRANSMILENIO S. A., en lo relacionado con los niveles de accesibilidad del portal web de la Entidad.
- Evaluar el cumplimiento de los Anexos 2, 3 y 4 de la Resolución 1519 relacionados con:
 - Anexo 2: los estándares de publicación y divulgación de información sobre Transparencia, Integridad, Medidas anticorrupción y Capacidades institucionales
 - Anexo 3: la seguridad digital, y
 - Anexo 4: los datos abiertos.

ALCANCE:

El presente trabajo cubre el anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020 relacionado con el cumplimiento de los criterios de accesibilidad nivel “AA” en el portal web de la Entidad, los cuales serán exigibles en los sujetos obligados a partir del 1 de enero del 2022. Dichos requerimientos se encuentran alineados con la Norma NTC 5854 del 15 de agosto de 2011 (Accesibilidad a páginas Web) y ésta a su vez con el estándar WCAG o “Web Content Accessibility Guidelines”, el cual establece los criterios de cumplimiento para los niveles de accesibilidad “A”, “AA” o “AAA”. Conforme a dicho estándar, el cumplimiento “AA” implica el cumplimiento por parte



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



de TRANSMILENIO S.A. de todos los criterios “A” más todos los criterios “AA”). La evaluación realizada también cubre los anexos 2, 3 y 4 de la mencionada Resolución.

Las dependencias vinculadas con la presente evaluación son: la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, la Oficina Asesora de Planeación y la Dirección de TIC.

Los resultados de la presente evaluación se derivan de consultas realizadas por la Oficina de Control Interno en el portal web, entre el 1 y 31 de agosto de 2021.

DECLARACIONES

- Dada la cantidad de páginas que componen el portal web (“cerca de 36800” conforme al reporte obtenido de la URL “site:www.transmilenio.gov.co”), la revisión manual del componente de accesibilidad fue realizado mediante consultas aleatorias a las páginas del sitio (las validaciones realizadas no comprenden la totalidad de las páginas que componen el sitio); por lo que se puede presentarse el riesgo de muestreo, implicando que la conclusión basada en la muestra analizada no coincida con la conclusión a que se habría llegado en caso de haber examinado todos los elementos que componen la población.

ABREVIACIONES

- JAWS: Access With Speech, por sus siglas en inglés (acceso con voz) es un software lector de pantalla para personas con limitaciones visuales que permite la reproducción del texto existente en los sitios web visitados.
- LIGHTHOUSE REPORT VIEWER: Visor del reporte de la extensión del navegador Google Chrome LIGHTHOUSE, el cual permite generar informes de auditoría de un sitio web sobre aspectos relacionados con el desempeño en el cargue de las páginas que lo conforman, su nivel de accesibilidad, la validación



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



del uso de las mejores prácticas en su presentación, la optimización de su visibilidad en motores de búsqueda y el uso de funciones de aplicación web progresivas.

- SUIN: Sistema Único de Información Normativa del Estado Colombiano.
- TAW: Test de Accesibilidad Web. Corresponde a una familia de herramientas para el análisis de la accesibilidad de sitios web, que lleva a cabo diagnósticos integrales a los elementos y páginas que componen el portal (página <https://www.tawdis.net>).
- WACG: “Web Content Accessibility Guidelines”, o “Guía de accesibilidad al contenido web” por su traducción al español. Fue desarrollada por el Grupo de Trabajo de Pautas de Accesibilidad (AG WG), el cual es parte de la Iniciativa de Accesibilidad Web (WAI) del Consorcio World Wide Web (W3C) en cooperación con individuos y organizaciones de todo el mundo, con el objetivo de proporcionar un estándar compartido único para la accesibilidad al contenido web que satisfaga las necesidades de individuos, organizaciones y gobiernos a nivel internacional.” La norma NTC1814 de agosto de 2011 está basada en la guía WCAG 2.0 de diciembre de 2008.
- ZOOMTEXT: Ampliador de Texto. Herramienta informática dirigida a usuarios de computador con baja visión, y que les permite acceder a herramientas para ver, escuchar y leer el contenido de pantalla. Algunas de tales herramientas son: ampliación de pantalla, mejoras de contraste y reproducción por voz de los contenidos de los sitios web visitados.

MARCO NORMATIVO

- Ley 1474 de 2011: Estatuto Anticorrupción.
- Ley 1712 de 2014, Artículo 8: Criterio diferencial de accesibilidad.
- Acuerdo Distrital 559 de 2014: Por el cual se dictan normas para la adecuación de la información pública, de trámites y servicios en las páginas web de las

Informe N° OCI-2021-052 Evaluación al cumplimiento de la norma NTC5854 y de la Resolución 1519 de 2020



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



entidades del Distrito Capital con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con discapacidad.

- Decreto 103 de 2015, Artículo 13: Accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad.
- Decreto 1081 de 2015: Artículo 2.1.1.2.2.2: Accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad.
- Resolución 3564 de 2015: Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Resolución 003 de 2017: Guía de sitios web para las Entidades del Distrito Capital
- Conpes Distrital 01: Política Pública Distrital de Transparencia de Integridad y No Tolerancia con la Corrupción.
- Circular 15 de 2017, Alta Consejería Distrital de TIC: Lineamientos de accesibilidad web
- Circular 23 de 2018, Alta consejería Distrital de TIC: Recomendaciones generales para el perfil de webmaster de las Entidades Distritales.
- NTC 5854: Norma técnica colombiana 5854 del 15 de agosto de 2011.
- Manual estrategia de gobierno en línea.
- Resolución 1519 de 2020

RIESGOS CUBIERTOS

Teniendo en cuenta que en las matrices de riesgos de los procesos en la Entidad no se incluye el riesgo de incumplimiento de la normatividad vigente aplicable a la información publicada en la página web, y en particular de la Resolución 1519 de 2020", dentro de la presente evaluación la Oficina de Control Interno identificó este riesgo como posible.



DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

Para dar cumplimiento a los objetivos propuestos, se realizaron las siguientes actividades:

Entendimiento: Se identificó y revisó la normativa externa aplicable, así como los procedimientos internos a cargo de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, aplicables a la administración del sitio web de la Entidad.

El presente trabajo inició con la consultoría dirigida a validar el cumplimiento de la norma NTC 5854 de agosto 15 2011 (Accesibilidad a Páginas web); sin embargo, y teniendo en cuenta que la Resolución 1519 de 2020 incluye en uno de sus anexos, los requisitos de accesibilidad que deben cumplir los sitios web de los sujetos obligados a partir del 1 de enero de 2020, así como los estándares de publicación y divulgación, de información sobre transparencia, integridad, medidas anticorrupción y capacidades institucionales, además de la seguridad digital de la página web y la publicación de datos abiertos, la consultoría desarrolló el trabajo a partir de la validación del cumplimiento de la Resolución 1519 de 2020 e incluyendo la norma NTC 5854.

Diseño del plan de consultoría: Se elaboró el plan de trabajo para el desarrollo de la consultoría de modo que permitiera lograr el objetivo propuesto.

Reuniones de consulta y aclaración: Teniendo en cuenta la situación de emergencia sanitaria del país (COVID 19), fueron realizadas dos (2) reuniones virtuales de consulta y aclaración, con las siguientes personas: el responsable de la administración del portal web (web master) perteneciente a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, la Profesional Universitario grado 4 – Gestión Integral perteneciente a la Oficina Asesora de Planeación, con el contratista de la Dirección de TIC responsable de liderar la Política de Gobierno Digital en la Entidad, y con el contratista de la Dirección de TIC responsable de



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



gestionar los temas relativos a la seguridad de la información del portal web de la Entidad. También fue realizada una reunión de aclaración y presentación de resultados con la Profesional Especializado grado 6 – Abogado de la Subgerencia Jurídica.

Ejecución de pruebas, obtención de evidencia y análisis de la información: A partir del programa de trabajo establecido, la Oficina de Control Interno llevó a cabo los siguientes diagnósticos:

- a. Cumplimiento del nivel de accesibilidad “AA” en el portal web de la Entidad conforme al Anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020, el cual se encuentra alineado con la norma NTC5854 de 2011). Esta evaluación fue realizada de la siguiente forma:
 - Se realizó diagnóstico de accesibilidad corrido con la herramienta TAWDIS (página <https://www.tawdis.net/>), la cual lleva a cabo diagnósticos integrales a los elementos y páginas que componen un sitio web para comprobar sus niveles de accesibilidad.
 - Se realizó diagnóstico de accesibilidad con la extensión “Lighthouse” del navegador Google Chrome, la cual, después del diagnóstico, genera un informe de auditoría sobre la siguientes información: a) desempeño en el cargue de las páginas que conforman el portal web, b) nivel de accesibilidad del sitio web, c) validación del uso de las mejores prácticas en la presentación del sitio web, d) validación de las condiciones para optimizar la visibilidad del sitio web a través de motores de búsqueda (comúnmente llamado SEO o "Search Engine Optimization"), y e) validación del uso de funciones de aplicación web progresiva
 - Se realizó diagnóstico de accesibilidad del portal web por parte de la Oficina de Control Interno, a partir de la verificación de los diferentes numerales del Anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020 (relacionado con el cumplimiento

Informe N° OCI-2021-052 Evaluación al cumplimiento de la norma NTC5854 y de la Resolución 1519 de 2020



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



de los niveles de accesibilidad) mediante exploración manual y aleatorio de las páginas que conforman el portal web, consultando en las opciones de búsqueda del sitio, las páginas que permitieran evidenciar el cumplimiento o no de los diferentes aspectos evaluados.

- b. Cumplimiento de los estándares de publicación y divulgación de contenidos e información en el portal web de la Entidad, conforme al Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020.
- c. Cumplimiento de las condiciones mínimas técnicas y de seguridad digital, conforme al Anexo 3 de la Resolución 1519 de 2020.
- d. Cumplimiento de publicación de datos abiertos conforme a las directrices mencionadas en el Anexo 4 de la Resolución 1519 de 2020.

El detalle de la evaluación realizada se presenta a continuación.

RESULTADOS

1. Cumplimiento del Artículo 5 de la Resolución 1519 de 2020

Como resultado de las consultas realizadas por la Oficina de Control Interno a los responsables de gestionar la información del portal web corporativa (web máster de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, Profesional Universitario grado 4- Gestión Integral de la Oficina Asesora de Planeación, Profesional Universitario grado 3 de la Dirección Corporativa, profesional contratista de la Dirección de TIC responsable de los temas de gobierno Digital, y dos (2) profesionales contratistas de la Dirección de TIC responsables de los temas de seguridad digital), se pudo observar que la entidad no dispone de evidencia que permita validar el cumplimiento del Artículo 5 de la Resolución 1519 de 2020, relacionado con las garantías de las condiciones de conservación y/o archivo de la documentación digital disponible en el sitio web conforme a las Tablas de Retención Documental aprobadas, asegurando su preservación. Al



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



respecto y conforme a lo manifestado por la Profesional Universitario grado 3 de la Dirección Corporativa sobre el particular, se cuenta con el proceso de PQRS, “el cual vela por el cumplimiento de términos y respuestas acertadas durante el menor tiempo posible”. Al respecto, la Oficina de Control Interno indica que si bien, el proceso PQRS constituye un canal a través del cual las partes interesadas pueden reportar inconformidades frente a la publicación de información, ésta no se considera suficiente para asegurar el cumplimiento de lo mencionado en el Artículo 5 de la Resolución 1519 de 2020.

2. Accesibilidad (anexo 1 de la Resolución 1519-2020)

Dado que conforme al Artículo 3º de la Resolución 1519 de 2020, 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 2.1, expedida por el World Web Consortium (W3C), establecidas en el Anexo 1 de la mencionada Resolución, la Oficina de Control Interno llevó a cabo una verificación del cumplimiento de dicho anexo, identificando las siguientes situaciones (cuando en los literales que componen el presente numeral se menciona que existen incumplimientos a lo establecido en la Resolución 1519 de 2020, estas referencias solo aplicarán a partir del 1 de enero de 2022, por lo que se hace necesario que las situaciones mencionadas, sean subsanadas por la Entidad antes de terminar el presente año):

2.1. Enlaces rotos

Dentro del proceso de validación funcional del portal web de la Entidad, fueron encontrados los siguientes enlaces rotos, los cuales inciden negativamente en el cumplimiento del principio “Operable” descrito en el numeral 1.4 del Anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020:

URL	LUGAR EN EL PORTAL WEB
<p>https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/151042/que-es-la-tarjeta-tullave/</p>	<p>¿Cómo obtener y personalizar la Tarjeta Tullave?</p> <p>Solo debes acercarte a un punto de personalización, presentar tu documento de identificación y completar el formulario con tus datos.</p> <p>*Recuerda que una persona no podrá tener más de una tarjeta personalizada a la vez.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acércate a un punto de personalización de Tullave que están ubicados en diferentes puntos de la ciudad. <p>El link de acceso a esta opción está errado</p> <p>Resultado:</p> 
<p>https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/151042/que-es-la-tarjeta-tullave/</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Para los adultos mayores de 62 años y personas en condición de discapacidad, existen descuentos adicionales que son permitidos con la Tarjeta Tullave Plus Especial que es la tarjeta de apoyo ciudadano. <p>Te puede interesar saber si eres beneficiario de subsidio para personas en condición de discapacidad.</p> <p>¿Cómo recargar la Tarjeta Tullave?</p> <p>El link de acceso a esta opción está roto</p> <p>Resultado:</p> 

URL	LUGAR EN EL PORTAL WEB
<p>https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/151048/puntos-de-atencion-tullave/</p>	<p>Todos los puntos tienen el logo de Tullave para ser identificados.</p> <p>De igual manera, en algunas estaciones y portales se encuentra dispositivos de recarga automática, sin necesidad de hacer filas, ni perder tiempo.</p> <p>Tenga en cuenta que la Tarjeta Tu Llave se puede recargar desde \$ 50 COP hasta 339.000 COP.</p>  <p>Resultado:</p> 
<p>https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/151005/atencion-ciudadana/</p>	<p>a la opción 1 para la línea distrital y línea 2 para la línea de recaudo Bogotá. Gestión de requerimientos interpuestos a través de la Redes Sociales. Radicación por el correo radicacion@transmilenio.gov.co en un horario de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.</p> <p>Llama a la línea (+031) 2203000</p>  <p>ENIO S.A. pone a disposición de los usuarios el correo radicacion@transmileniogov.co en un horario de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.</p> <p>Resultado:</p>

URL	LUGAR EN EL PORTAL WEB
	 <p>The screenshot shows a web browser with the address bar containing 'http://radiacion@transmileniogov.co/'. Below the address bar, there is a search bar with the text 'http://radiacion@transmileniogov.co/ - Búsqueda de Google'. The main content area displays a 404 error message: 'No se puede acceder a este sitio web'. Below the message, it says 'Comprueba si hay un error de escritura en transmileniogov.co.' and 'Si está escrito correctamente, prueba a ejecutar el diagnóstico de red de Windows.' At the bottom, the error code 'DNS_PROBE_FINISHED_NXDOMAIN' is visible.</p>

Tabla 1 (fuente: www.transmilenio.gov.co en las URL mencionadas en el cuadro)

2.2. Uso de videos sin subtítulos

a. La página <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/149043/videos/> muestra setenta (70) videos institucionales. La Oficina de Control Interno llevó a cabo una revisión a los primeros treinta (30) videos, es decir al 43%, identificando las siguientes situaciones:

- El link del video que se muestra en la tabla no presenta subtítulos, ni en el portal de Youtube se muestra la opción para activarlos, hecho que dificulta su comprensión, para las personas con limitaciones auditivas, afectándose el cumplimiento del numeral 1.5 de la Resolución 1581 de 2020 “Criterios generales de accesibilidad web para contenidos audiovisuales web”:

ENLACE	TEMÁTICA
https://youtu.be/fbYmmjo9cPY	¿Por qué unificamos el nombre de servicios y modificamos rutas de domingos y festivos?



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Tabla 2 (fuente: URL mencionados en la tabla)

- Los siguientes dos (2) videos relacionados en la página <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/149043/videos/> no se encuentran disponibles en el sitio de Youtube, por lo cual no fue posible acceder a su contenido, afectándose el cumplimiento del principio “Operable” descrito en el numeral 1.4 del Anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020:

ENLACE	TEMÁTICA
https://youtu.be/nVdGFjlk9FI	Guardias caninos en TransMilenio
https://youtu.be/sWY437iG8uw	El Pato paga

Tabla 3 (fuente: URL mencionados en la tabla)

2.3. Resultados del diagnóstico de accesibilidad realizado al portal web

www.transmilenio.gov.co por medio de la herramienta www.tawdis.net

Con apoyo de la herramienta www.tawdis.net, la Oficina de Control Interno validó las condiciones de accesibilidad del portal web para el nivel de conformidad AA, obteniendo los siguientes resultados (para facilitar la comprensión de estos resultados, en el Anexo 1 del presente informe se describen los principios y pautas de accesibilidad conforme al estándar WCAG 2.0):



Resumen

- 28 Problemas** en 3 criterios de éxito
Son necesarias correcciones
 - Perceptible 1
 - Operable 13
 - Comprehensible 0
 - Robusto 14
- 396 Advertencias** en 11 criterios de éxito
Es necesario revisar manualmente
 - Perceptible 347
 - Operable 31
 - Comprehensible 18
 - Robusto 0
- 17 No verificados** en 17 criterios de éxito
Comprobación completamente manual
 - Perceptible 4
 - Operable 7
 - Comprehensible 5
 - Robusto 1

Recurso: <http://www.transmilenio.gov.co> Fecha: 28/08/2021 03:35 Pautas WCAG 2.0 Nivel del análisis: AA Tecnologías: HTML, CSS

Fuente: Resultados del diagnóstico de accesibilidad realizado al portal www.transmilenio.gov.co por medio de la herramienta www.tawdis.net

En el siguiente cuadro se resumen los resultados obtenidos con apoyo de la herramienta:

PRINCIPIO DE ACCESIBILIDAD	PROBLEMAS (3 criterios de éxito) REQUIERE ATENCIÓN	ADVERTENCIAS (11 criterios de éxito) ES NECESARIO REVISAR MANUALMENTE	NO VERIFICADOS (17 criterios de éxito) COMPROBACIÓN COMPLETAMENTE MANUAL
PERCEPTIBLE	1	347	4
OPERABLE	13	31	7
COMPRESIBLE	0	18	5
ROBUSTO	14	0	1
TOTAL	28	396	17

Tabla 4 (fuente: Resultados del diagnóstico de accesibilidad a portal web de la Entidad arrojado por la herramienta TAWDIS)

En el Anexo 2 del presente informe se muestra el detalle de los resultados arrojados por la herramienta Tawdis en el diagnóstico al portal web corporativo.

2.4. Resultados del diagnóstico de accesibilidad realizado al portal www.transmilenio.gov.co con la extensión Chrome Lighthouse Report Viewer

Como parte de las pruebas realizadas a la funcionalidad del portal web corporativo, la Oficina de Control Interno instaló la extensión “Lighthouse” versión 8.0 en el navegador Google Chrome y ejecutó el proceso de auditoría a dicho portal, cuyo informe resultante en versión resumida se presenta en el Anexo 3 del



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



presente informe (dado lo extenso y detallado del informe -43 páginas-, solo se dan a conocer en dicho anexo, los temas que a juicio de la consultoría se consideraron relevantes). De manera general, los aspectos sobre los que la herramienta identificó brechas de accesibilidad son:

- Nombres y etiquetas
- Uso de prácticas de accesibilidad recomendadas
- Confianza y seguridad
- Vulnerabilidades de seguridad
- Errores del navegador por posibles fallas en las solicitudes de red
- Compatibilidad con dispositivos móviles
- Uso de tamaños de fuente adecuadas para personas con limitaciones visuales

Dado que el objetivo de la herramienta es encontrar brechas en materia de accesibilidad y no en calificar o no el cumplimiento de un determinado nivel de accesibilidad de las páginas auditadas, los resultados generados solo buscan dar a conocer dichas excepciones en los campos mencionados, y para los cuales se requiere una atención por parte de la Entidad.

Así mismo, y teniendo en cuenta que tanto la herramienta Tawdis como la extensión de Google Chrome “Lighthouse” evalúan el cumplimiento de las buenas prácticas de accesibilidad en los sitios web, los resultados arrojados por ambas herramientas deberían ser evaluadas en conjunto.

2.5. Mapa del sitio en formato XML

Conforme lo señala el numeral 2 del literal 1.6. “Mapa del Sitio” de la Resolución 1519 de 2020, los sujetos obligados deben “disponer de un mapa del sitio en formato XML para que sea visible a los motores de búsquedas, de forma que se facilite la accesibilidad a los usuarios”. Como resultado de validar el cumplimiento de este numeral se identificó que el mapa del sitio del portal web de la Entidad que se presenta en formato XML (<https://www.transmilenio.gov.co/sitemap.xml>) no



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



guarda correspondencia con la relación de páginas que aparece en el mapa del sitio visible a los usuarios <https://www.transmilenio.gov.co/mapa-del-sitio>: mientras que el mapa del sitio en XML incluye 8 elementos, el mapa del sitio visible a los usuarios tiene 46 elementos o páginas de acceso. Con lo anterior, las páginas que no se encuentran incluidas en el archivo XML no resultan fácilmente accesibles para los motores de búsqueda, afectándose el cumplimiento del numeral 1.6 de la Resolución 1519 de 2020. La siguiente imagen presenta la diferencia mencionada:

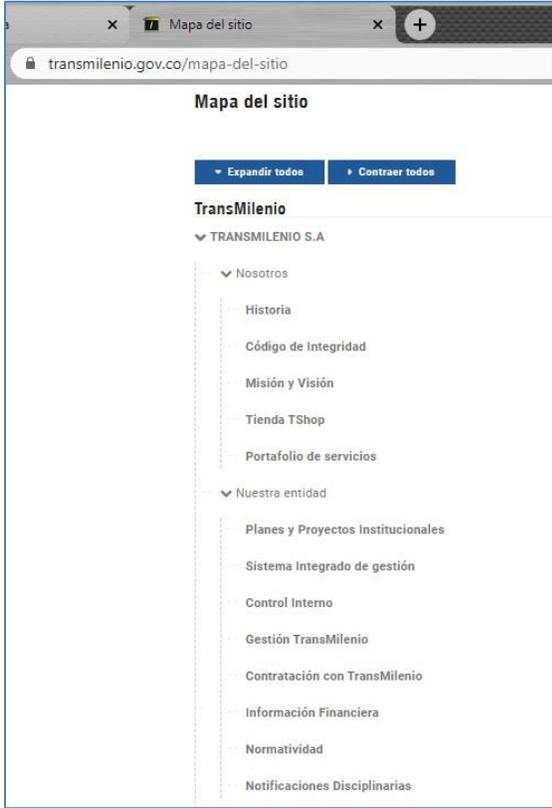
SITEMAP XML https://www.transmilenio.gov.co/sitemap.xml	MAPA DEL SITIO DISPONIBLE EN https://www.transmilenio.gov.co/mapa-del-sitio
	

Tabla 5 (fuente: <https://www.transmilenio.gov.co/sitemap.xml> vs <https://www.transmilenio.gov.co/mapa-del-sitio>)

2.6. Acceso a opciones de reproducción e impresión de texto:

Aunque el portal de la entidad dispone de la página (<https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/147484/comandos-de-accesibilidad-sitio-web-de-transmilenio/?tema=0>), a través del cual, las personas con limitaciones visuales y/o auditivas pueden descargar (desde una página de ConVerTIC del Ministerio de Tecnologías de la información y las Telecomunicaciones) las herramientas JAWS y ZOOMTEXT, que les brindan opciones adicionales de accesibilidad al contenido del portal, y además, fueron agregados en la mayoría de las páginas del portal web dos iconos visibles al usuario (ver imagen en la parte inferior), a través de los cuales los visitantes pueden imprimir el contenido de la página que navegan, así como reproducir el texto contenido en dicha página, se identificó que no todas las páginas del portal cuentan con dichos recursos de apoyo a la accesibilidad de los visitantes:



Fuente: diferentes páginas del portal
web corporativo

A continuación, se listan las páginas identificadas que presentan esta situación:

- <https://www.transmilenio.gov.co/>
- <https://www.transmilenio.gov.co/TransMiCable/>
- <https://transmichiquis.transmilenio.gov.co/>

La anterior situación no se encuentra alineada con la condición de accesibilidad CC30 "Objetos programados" del numeral 2.2.3.7. "Todo elemento capturable" de la Resolución 1519 de 2020, el cual señala: "Estos elementos deben ser totalmente accesibles, lo que implica que ellos cumplan todos y cada uno de los



criterios que en esta sección se han mostrado. No seleccione nunca un objeto programado sin haber determinado si es accesible.”.

Conforme a lo informado por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, este tipo de apoyo no está previsto para las páginas principales del portal, dado que en general, sus componentes no requieren lectura de texto; no obstante, y teniendo en cuenta que las páginas identificadas resultaron de una exploración manual por parte de la Oficina de Control Interno, se desconoce si además de las páginas relacionadas, existen otras páginas que presenten la misma situación (lo anterior, teniendo en cuenta que éstas fueron identificadas mediante navegación manual).

2.7. Reproductor de sonido en la página de Transmichiquis

En el micro sitio de Transmichiquis (en la página <https://transmichiquis.transmilenio.gov.co/TransMiChiquis/publicaciones/151249/accesibilidad/>), al seleccionar idioma de página inglés y posteriormente la opción de reproducción por voz de la página, ésta es realizada desde el contexto del idioma español y no del idioma inglés (por lo que la lectura realizada no resulta comprensible a los visitantes angloparlantes), afectándose el cumplimiento de la condición de accesibilidad CC27. "Idioma" del numeral 2.2.3.6 "Etiquetas e instrucciones adecuadas" de la Resolución 1519 de 2020.

2.8. Texto del guion de los videos

Los cinco (5) videos que se muestran en el siguiente enlace, no incluyen el texto del guion con el que fueron creados:

<https://www.transmilenio.gov.co/TransMiChiquis/publicaciones/151236/videos-transmichiquis/>, lo cual afecta el cumplimiento de lo establecido en el numeral 2.2.3.1. del anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020 denominada: “Alternativa a lo sensorial” correspondiente al literal CC2. “Complemento para videos o elementos



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



multimedia”, el cual señala: “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.”.

3. Estándares de publicación y divulgación de contenidos e información (Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020)

3.1. Acceso a la información de Transparencia

Aunque el portal web de la Entidad dispone de un botón de acceso a la información de Transparencia, la cual remite a una página con el detalle requerido por la Ley 1712 de 2014

[“https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/149055/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica-transmilenio/”](https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/149055/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica-transmilenio/), se identificó que también existe el enlace

[“https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/148893/transparencia_y_acceso_a_informacion_publica/”](https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/148893/transparencia_y_acceso_a_informacion_publica/), el cual muestra una versión diferente del cumplimiento de la citada Ley. La situación anterior contraviene lo mencionado en el numeral 2.2.3.2 "Alternativas a lo sensorial.", literal CC7. "Identificación coherente" de la Resolución 1519 de 2020, el cual indica que "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." Las siguientes imágenes muestran la situación identificada:



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Fuente: Botón de transparencia:

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



Fuente: Página adicional con información de Transparencia:

https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/148893/transparencia_y_acceso_a_informacion_publica/

3.2. Actualización de información (términos y condiciones)

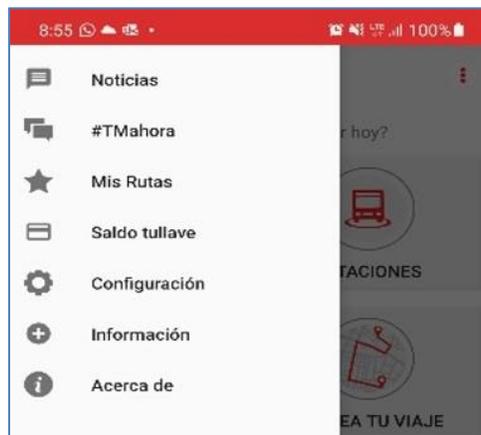
Como resultado de validar el cumplimiento del numeral 2.3.1 del Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020 denominada “Términos y condiciones”, el cual señala que “Todos los sujetos obligados deberán publicar los términos y condiciones para el uso de todos sus sitios web, plataformas, aplicaciones, trámites y servicios, servicios de pasarela de pago, consulta de acceso a información pública, otros

procedimientos administrativos, entre otros.”, se identificaron las siguientes situaciones:

- a. Ninguna de las páginas que se relacionan a continuación, incluye en la presentación de términos y condiciones, información sobre a) Alcances y límites en el uso, b) Derechos y deberes de los usuarios, c) Alcance y límites de la responsabilidad de los sujetos obligados, d) Contacto para asuntos relacionados con los términos y condiciones, e) Referencia a la política de privacidad y tratamiento de datos personales, y f) Referencia a la política de derechos de autor, tal como lo exige el numeral 2.3.1. de la Resolución 1519-2020:

- https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/149982/publicacionesterminos_y_condiciones_para_el_uso_del_servicio_del_boletin_informativo_transmi_al_dia_de_transmilenio_sa/
- <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/151410/terminos-y-condiciones-para-las-observaciones-del-proyecto-patio-denominado-carboquimica-para-el-sistema-integrado-de-transporte-publico/?tema=0>

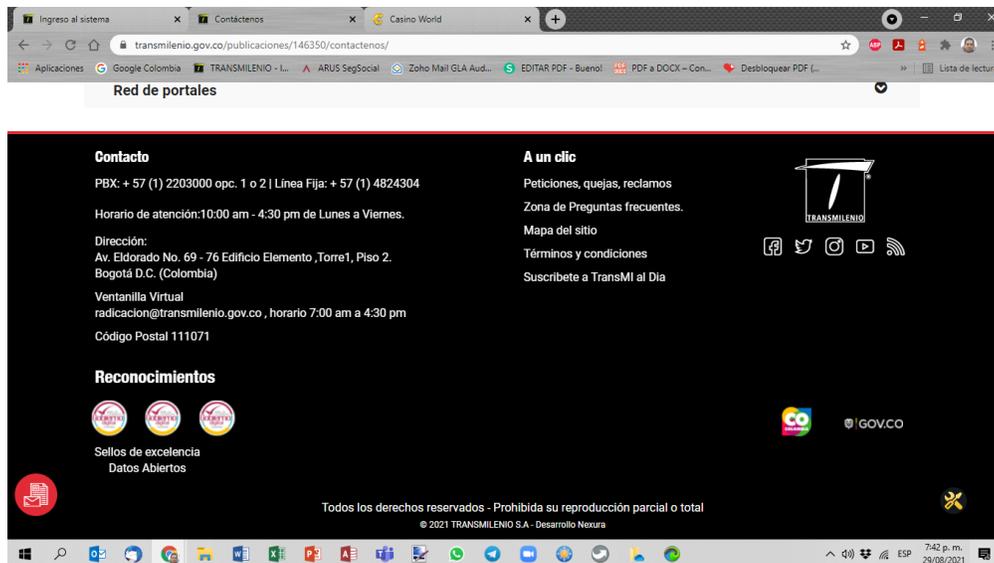
- b. La aplicación Transmi App no incluye una sección que muestre los términos y condiciones aplicables, tal como se muestra a continuación:



Fuente: Imagen aplicación TransmiApp

3.3. Requisitos mínimos de políticas y cumplimiento legal (numeral 2.3 de la Resolución).

Como resultado de validar el cumplimiento del numeral 2.3. de la Resolución 1519 de 2020, se pudo establecer que el portal web corporativo no tiene publicada en el pie de página o footer la política de derechos de autor y/o autorización de uso sobre los contenidos, tal como lo menciona dicho numeral. En la siguiente imagen se muestra el resultado de la revisión al footer de la Entidad:



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

3.4. Publicación de un enlace para consultar las gacetas oficiales aplicables en la Entidad

En la revisión efectuada al portal web de la Entidad, no se evidenció la publicación de un link para consultar las gacetas oficiales aplicables en la Entidad, tal como lo requiere el numeral 2.1.4. del Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020: “Todas las entidades de los niveles nacional, territorial y autónomos, deberán incluir el vínculo al Diario Oficial, y para el caso de entidades territoriales, se deberá incluir un link para consultar las gacetas oficiales que les aplique”.

3.5. Publicación de un enlace para acceder al SUIN del Ministerio de Justicia y del Derecho

Como resultado de la revisión al portal web de la Entidad, no se evidenció la publicación de la funcionalidad de consulta localizada y el vínculo para acceder al SUIN del Ministerio de Justicia y del Derecho, tal como lo requiere el numeral 2.2.1. del Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020.

3.6. Publicación de información sobre canales habilitados para la atención a la ciudadanía y demás grupos caracterizados

Como resultado de la revisión efectuada al portal web de la Entidad en lo relacionado con la publicación de los canales habilitados para la atención a la ciudadanía y demás grupos caracterizados conforme lo establece el literal ii) del numeral 4.2.3. (anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020), se pudo establecer que, aunque la página <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/151005/atencion-ciudadana/> establece dichos canales, en la página <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/151018/canales-de-atencion-al-usuario/> también destinada a presentar información sobre los canales de atención al ciudadano, no incluye ningún tipo de información al respecto. La siguiente imagen presenta la situación comentada:



Fuente: <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/151018/canales-de-atencion-al-usuario/>



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Durante la reunión de socialización del presente informe, el web master del portal web perteneciente a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones deshabilitó el segundo enlace, con lo cual queda subsanada la presente observación.

4. Seguridad Digital (Anexo 3 de la Resolución 1519 de 2020)

Mediante correo electrónico del 30-ago-2021, la Oficina de Control Interno solicitó a la Dirección de TIC “las medidas de adoptadas por la Entidad para asegurar el cumplimiento de los diferentes literales del anexo 3, aportando la evidencia respectiva”. Teniendo en cuenta que la mayoría de las condiciones de seguridad del portal web de la Entidad son gestionadas por la empresa NEXURA INTERNACIONAL S.A.S. con quien la Entidad estableció el contrato CTO820-21 del 17-jun-2021 con el objeto: “Contratar la Actualización, diseño, implementación y mantenimiento de soluciones de software para los sitios WEB de TRANSMILENIO S.A.”, la Dirección de TIC, a su vez remitió un correo a la mencionada empresa el día 6-SEP-2021 solicitando la evidencia correspondiente a los controles de seguridad digital implementados en el portal web. Mediante correo electrónico del 16-sep-2021 la Dirección de TIC remitió a la Oficina de Control Interno la documentación que soporta las gestiones realizadas por dicha dependencia y por la empresa NEXURA INTERNACIONAL S.A.S. para atender los diferentes literales que conforman el anexo 3 de seguridad digital. En el Anexo 4 del presente informe se presentan los resultados de la consultoría frente a la revisión de dicha documentación, las cuales, en general, indican que tanto TRANSMILENIO S.A. como NEXURA INTERNACIONAL S.A.S. han adelantado gestiones de seguridad sobre la plataforma que soporta el portal web para los diferentes numerales del anexo; sin embargo, para la mayoría de éstos no fueron aportados los soportes que permitieran su verificación.



5. Datos Abiertos (Anexo 4 de la Resolución 1519 de 2020)

5.1. Plan de apertura y uso de datos abiertos

En cumplimiento del numeral 5 del anexo 4 de la Resolución 1519 de 2020 la cual señala que los sujetos obligados deben establecer un plan de apertura y uso de datos abiertos conforme a lo establecido en la Guía Nacional de Datos Abiertos en Colombia, la Dirección de TICS presentó a la Oficina de Control Interno el documento "Guía de Publicación de Datos Abiertos V.0 (T-DT-010)" publicada en la Intranet; sin embargo, como resultado de revisar dicho documento se encontró que aunque éste identifica los roles de datos abiertos para cubrir lo relacionado con el tema de gobierno de los datos abiertos, así como los beneficiarios a quienes le sirven los datos abiertos de la Entidad, el documento no incluye información relacionada con la identificación de los actores que harán parte del ecosistema incluyendo publicadores, usuarios e incluso reutilizadores, el uso de herramientas disponibles para apertura, calidad y uso de los datos abiertos, tampoco incluye un esquema de incentivos ni define estrategias de monitoreo al valor de los datos abiertos, entre otros aspectos mencionados en la Guía Nacional de Datos Abiertos en Colombia. Por lo anterior, se evidencia que no se está dando cabal cumplimiento a lo requerido en dicho numeral.

5.2. Enlace roto hacia el portal de Datos Abiertos del Distrito

Como resultado de la consulta realizada al portal web corporativo sobre la oferta de datos abiertos de la Entidad en el Portal de Datos Abiertos del Distrito (<https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/151922/consulta-toda-la-oferta-de-datos-abiertos-de-transmilenio/>), se identificó que el enlace a dicho portal se encuentra roto, tal como se muestra en la siguiente imagen:



Fuente: <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/151922/consulta-toda-la-oferta-de-datos-abiertos-de-transmilenio/datosabiertos.bogota.gov.co/organization/transmilenio>

Durante la reunión de socialización del presente informe, el web master del portal web perteneciente a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones procedió a corregir el enlace roto mencionado.

FORTALEZAS

La disposición de las personas responsables de gestionar el portal web que atendieron la consultoría.

CONCLUSIÓN ACCESIBILIDAD DEL PORTAL WEB

Teniendo en cuenta que el nivel de accesibilidad AA de los sitios web diagnosticados a través de la herramienta Tawdis se cumple solo “cuando no existen problemas automáticos de prioridad 1 y 2 y se han descartado los problemas manuales indicados en estas prioridades”, se concluye del presente diagnóstico que, hasta tanto no sean subsanadas las anteriores situaciones, no se estará cumpliendo el nivel de accesibilidad AA, el cual, como se mencionó, será exigible en el portal web de la Entidad a partir del 1 de enero de 2022.



RECOMENDACIONES

1. Fortalecer los controles existentes y requerir a todas las dependencias que generan contenido a publicar en el portal Web de la entidad, con el fin de asegurar entre otros, el cumplimiento de la normatividad asociada (Resolución 10519 de 2020), sobre los siguientes aspectos en la gestión del portal web: a) La publicación accesible de contenido en el portal web; b) El monitoreo periódico del cumplimiento de los requisitos presentados en la Resolución 1519 de 2020, en lo posible apoyado con herramientas informáticas de verificación y por un órgano colegiado responsable de dicha actividad (lo anterior considerando la cantidad de páginas web que conforman el portal y la magnitud de la información publicada). Lo anterior en armonía con la declaración de una política y procedimientos para el aseguramiento normativo descrito; c) La revisión periódica de la gestión de seguridad del portal web, así como el fortalecimiento de las condiciones técnicas requeridas para su implementación; y d) El registro y control de los documentos publicados en el portal web, de forma que se asegure su integridad y el cumplimiento de los períodos de retención establecidos en las Tablas de Retención Documental corporativas.
 - Ver las conclusiones y observaciones identificadas en los numerales
 1. “Cumplimiento del Artículo 5 de la Resolución 1519 de 2020”,
 2. “Accesibilidad (anexo 1 de la Resolución 1519-2020)”,
 3. “Estándares de publicación y divulgación de contenidos e información (Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020)”,
 4. “Seguridad Digital (Anexo 3 de la Resolución 1519 de 2020)”, y
 5. “Datos Abiertos (Anexo 4 de la Resolución 1519 de 2020)”.
2. Resolver antes de terminar el presente año las excepciones de cumplimiento a la Resolución 1519 de 2020 que fueron identificadas por esta consultoría en el



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



portal web de la Entidad, con el fin de asegurar su cabal cumplimiento a partir del 1 de enero del 2022, conforme lo establece el Artículo 3 de la Resolución 1519 de 2020.

- Aunque los resultados del diagnóstico efectuado a con apoyo de las herramientas TAWDIS y la extensión LIGHTHOUSE del navegador Google Chrome a los niveles de accesibilidad del portal web de la Entidad indican que, en general existe una conformidad con el estándar AA referido en la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG) en la versión 2.1, expedida por el World Web Consortium (W3C), y con ello el cumplimiento del Artículo 3 de la Resolución 1519 de 2020, el resultado de dichos diagnósticos arrojaron excepciones, las cuales se dan a conocer en los anexos 2 y 3 del presente informe.
 - Se identificaron cuatro (4) páginas del portal web con enlaces rotos
 - Se encontró un (1) video que no presenta subtítulos, ni la opción en Youtube para activarlos.
 - Enlace a dos (2) videos que no se encuentran disponibles en Youtube
 - Mapa del sitio en formato XML que no guarda correspondencia con la relación de páginas presentadas en el mapa del sitio que es visible al usuario.
3. Documentar el proceso de gestión relacionado con Datos Abiertos, conforme lo establece la Guía de Datos Abiertos de Colombia del MINTIC, la cual busca la generación de valor económico y social en el país.
- Aunque la Entidad ha liderado y realizado la publicación de un número importante de datos abiertos en el Portal de Datos del Estado Colombiano y en el portal de datos abiertos de la Entidad y se cuenta con el Protocolo Guía de Publicación de Datos abiertos versión 0 T-DT- 010 publicado en el



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



micro sitio del MIPG de la Dirección de TIC, el mismo solo considera dos aspectos de la guía emitida por MINTIC (roles de datos abiertos y beneficiarios de los datos abiertos), pero no información relacionada con la identificación de los actores que harán parte del ecosistema incluyendo publicadores, usuarios e incluso reutilizadores, el uso de herramientas disponibles para apertura, calidad y uso de los datos abiertos, esquema de incentivos, estrategias de monitoreo al valor de los datos abiertos, entre otros, los cuales también son mencionados en la Guía Nacional de Datos Abiertos en Colombia.

4. Implementar las acciones necesarias a fin de eliminar las debilidades registradas por la consultoría en el numeral 3 del presente informe denominado “Estándares de publicación y divulgación de contenidos e información (Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020)”, evidenciando la gestión realizada y dejando un registro documentado de la misma.
 - A continuación, se resumen las debilidades evidenciadas por la consultoría frente a la validación del cumplimiento del Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020, relacionado con los estándares de publicación y divulgación de información sobre Transparencia, Integridad, Medidas anticorrupción y Capacidades institucionales:
 - a. Existencia de dos puntos de acceso a la información de Transparencia en el portal web, cada uno con información diferente.
 - b. Incumplimiento del numeral 2.3.1 del Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020 denominada “Términos y condiciones” (ver literales a, b y c del numeral 3 del presente informe)
 - c. Incumplimiento del numeral 2.3. de la Resolución 1519 de 2020 debido a que en el footer del portal web no se tiene publicada la política de derechos de autor y/o autorización de uso sobre los contenidos.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- d. Incumplimiento del numeral 2.1.4. del Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020 debido a que no se cuenta con un link que permita consultar las gacetas oficiales aplicables en la Entidad.
 - e. Incumplimiento del numeral 2.2.1. del Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020 debido a que no se evidenció la publicación de la funcionalidad de consulta localizada y el vínculo para acceder al SUIN del Ministerio de Justicia y del Derecho, tal como lo exige el citado numeral.
 - f. Incumplimiento del literal ii) del numeral 4.2.3. (anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020) relacionado con la publicación de los canales habilitados para la atención a la ciudadanía y demás grupos caracterizados, debido a que se cuenta con una página que establece dichos canales, también se encuentra la página <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/151018/canales-de-atencion-al-usuario/> destinada a presentar información sobre los canales de atención al ciudadano, la cual no incluye ningún tipo de información al respecto.
5. Dar efectivo cumplimiento a lo definido en el numeral 4 del presente informe denominado “Seguridad Digital (Anexo 3 de la Resolución 1519 de 2020)”, implementando actividades periódicas de verificación del cumplimiento de los requisitos de seguridad digital en el portal web de la Entidad y obteniendo la evidencia respectiva de las acciones de seguridad implementadas.
- Ver las conclusiones de la consultoría realizadas a la seguridad digital del portal web, en el numeral 4 del presente informe, denominado “Seguridad Digital (Anexo 3 de la Resolución 1519 de 2020)” junto con el detalle de dicha evaluación presentado en el anexo 4 del presente informe.

Las anteriores conclusiones y recomendaciones fueron socializadas los días 14 y 15 de septiembre con las personas responsables de la gestión del portal web



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



corporativo: contratista web master del portal, perteneciente a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, la Profesional Universitario grado 4 – Gestión Integral, perteneciente a la Oficina Asesora de Planeación, los contratistas de la Dirección de TIC responsables de liderar la Política de Gobierno Digital y la Seguridad de la Información, y con la contratista de apoyo a la Dirección de TIC. En reunión del 17-sep-2021 también fueron socializados los resultados del Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020 con la Profesional Especializado grado 6 – Abogado de la Subgerencia Jurídica.

Las conclusiones y recomendaciones mencionadas en el presente informe que resultan de la validación selectiva de páginas del portal web corporativo tienen un alcance definido, por lo que es responsabilidad de las áreas auditadas, adelantar revisiones más amplias y detalladas sobre los aspectos evaluados.

Se solicita a las áreas auditadas dar respuesta al presente informe a más tardar el 30 de septiembre, indicando las acciones de mejora que serán implementados para la atención de las conclusiones y recomendaciones presentadas.

Cualquier información adicional, con gusto será suministrada.

Bogotá D.C., 30 de septiembre del 2021.

LUIS ANTONIO RODRÍGUEZ OROZCO

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Néstor Orlando Velandia Sosa – Contratista, Oficina de Control Interno

Revisó: Luz Marina Díaz Ramírez - Contratista, Oficina de Control Interno