

Id	Definición del problema	Comentarios/Explicaciones	Ejemplos de ocurrencia	Principio (s) incumplido (s)
P1	El sistema presenta exceso de información en la interfaz.	En todas las páginas la interfaz presenta exceso de información generando una contaminación visual al usuario. El usuario no tiene claro que decisión tomar al momento de usar la página. Mucha de esta información es redundante y puede omitirse.	En todas las páginas y en la página de Hogares principalmente, En la página de inicio el banner de publicidad ocupa casi el 70% de la página. Los botones que se encuentran encima del banner son: En la página Hogares los banners de publicidad se confunden con los card donde se adquieren los servicios.	H8
P2	El usuario no tiene la opción de volver a la página inicial	En la página Quienes somos, el usuario al ingresar no tiene opciones para regresar al menú de inicio desde la interfaz. El usuario solo puede regresar presionando las flechas de atrás/delante de la interfaz de navegación.	Este problema se encuentra en la opción del menú Quienes somos y Info usuario.	H3, H10, H6, H7 y H10
P3	La transición del menú no responde de forma inmediata	Al hacer scroll hacia abajo y luego volver al inicio el nav-bar realiza una transición a la derecha (esconde el menú hacia la derecha) al volver al inicio el menú reaparece saliendo nuevamente del lado derecho superior de la interfaz. Esta transición se tarda mucho en realizarse, generando un tiempo de espera de 4 segundos para el usuario.	Al momento de volver a la página inicial.	H1
P4	Existen dos funciones de contacto en una misma página	Estas opciones de contacto no se basan en ningún principio de diseño para su posicionamiento, siendo redundantes. Ambas opciones de contacto son fijas. Una direcciona al usuario a un chat de whatsapp, mientras el ChatBot a un contacto para correo electrónico. Esto confunde al usuario al no saber cual es la mejor opción para contacto.	En las opciones del menú Hogares, Móviles, Negocios y Pymes, Empresas y Ciudades inteligentes.	H4 y H10
P5	El ChatBot se encuentra mal posicionado dentro de la interfaz y al momento de desplegarse	El ChatBot de la interfaz se encuentra posicionado en la parte inferior izquierda de la página sin ningún espacio entre el ChatBot y el borde de la interfaz. El chat incumple con las normas básicas de anatomía de una interfaz. Cuando el ChatBot se despliega, su ventana se abre al lado inferior derecho de la pantalla cuando el ChatBot se encuentra posicionado en el lado inferior izquierdo de la página.	En las opciones del menú Hogares, Móviles, Negocios y Pymes, Empresas y Ciudades inteligentes.	H8 y H7
P6	La interfaz no maneja el lenguaje de usuario	La página no maneja el lenguaje de usuario utilizando la palabra "scroll" lenguaje manejado por programadores o dirigido solo a usuarios que tengan dominio del idioma inglés.	En la opción del menú "Empresas y Ciudades inteligentes".	H2, H7 y H10
P7	Dos opciones del menú redirigen a la misma página	En el menú, la opción info usuario redirige nuevamente al usuario a la página de quienes somos, siendo una opción en el menú completamente innecesaria, obligando al usuario a hacer más clics durante su interacción con la interfaz.	En la opción del menú "Quienes somos y Info usuario".	H4 y H6
P8	Algunos enlaces no son visibles para el usuario	Al posicionarse en algunos enlaces su color cambia de blanco a un azul oscuro que no le permite al usuario hacer lectura de las palabras.	En la opción del menú "Empresas y Ciudades inteligentes".	H1 y H10
P9	Alerta de error no es clara	En la página Empresas y ciudades inteligentes al final de la página en el formulario hay un botón enviar que al dar clic se despliega una alerta que dice "Autorice el envío de información comercial", este mensaje no es claro para el usuario. Este mensaje de alerta debería indicarle al usuario que los campos o algunos campos no están diligenciados y no es posible enviar la información.	En la opción del menú "Empresas y Ciudades inteligentes".	H1, H5, H6, H7, H9 y H10
P10	La ventana de contactános no funciona	En la página Empresas y ciudades inteligentes en la parte lateral derecha se encuentra ubicado un botón de Contactános la cual sus 4 opciones son redundantes y no funcionan. La opción uno "dejanos tus datos" direcciona al usuario al inicio de la página, la opción dos "Paga tu factura" el enlace envía al usuario a otro sitio para pagar su factura el cual tiene dos botones con información que debería estar en la misma página, pero direcciona al usuario a otros dos sitios aumentando más clics, la opción tres "Mi ETB empresas y ciudades inteligentes" direcciona al usuario a la misma opción que ya se encuentra en el menú bajo este mismo nombre y la opción cuatro "Chat de ventas" el enlace se encuentra con error. Ninguno de estos errores se le anuncia al usuario como un error del sistema o le da alternativas para suplir su búsqueda.	En la opción del menú "Empresas y Ciudades inteligentes".	H5, H1, H8, H9 y H10
P11	Los indicadores de progreso no son consistentes	Los indicadores de progreso de los banners con transiciones de cada página no son consistentes. Cada indicador cambia su diseño y posición, algunos se encuentran en una posición vertical y otro horizontal.	En la opción del menú "Hogares, Móviles, Negocios y Pymes, Empresas y Ciudades inteligentes, Quienes somos, Info usuario, info usuario (inversionistas, comunicaciones,	H4 y H7
P12	Opción "ver todas las noticias" es redundante	En la opción ver todas las noticias, redirige a una página con dos carrusel con los mismos banners publicitarios. Ambos carrusel se encuentran en una posición que no es adecuada para el usuario y no comparten el mismo tamaño siendo uno proporcionalmente más grande que el otro.	En la opción del menú "Quienes somos y Info usuario".	H4