Contrato MITIC Nº 100 / 2023

Orden de Trabajo Nro. 1

"Elaboración de Diseño UX/UI para el Portal Paraguay

(Aplicación Mobile y Web)"

Análisis de Rediseño del Portal Paraguay

Elaborado Por:	**Equipo Grupo Horus SA**	
Aprobado Por	(MITIC)	

Histórico de Versiones

Fecha	**Versión**	**Modificación**	**Realizado por**
15/11/2024	1.0	Versión Enviada para Aprobación MITIC	Equipo Grupo Horus
13/12/2024	2.0	Versión Revisada en base a Observaciones remitidas por el MITIC en Fecha	Equipo Grupo Horus

Tabla de contenido

1. Introducción 4
2. Metodología 5
3. Relevamiento y Análisis 6
   3.1. Estadísticas de Acceso del Portal Paraguay 6
   3.2. Identificación de Puntos de Mejora y Dificultades Actuales 8
   3.3. Propuestas de Optimizaciones y Recomendaciones 12
4. Propuesta Conceptual de Diseño del Portal Paraguay 14
   4.1. Propuesta 1 – Upgrade de la Versión Actual 14
   4.2. Propuesta 2 – Cartera de Documentos 16
   4.3. Propuesta 3 – Foco en Visual y Modernidad 18
   4.4. Conclusiones de la Propuesta Conceptual 20
5. Propuesta Gráfica de Diseño del Portal Paraguay 20
   5.1. Presentación de Propuesta Gráfica 20
      5.1.1. Presentación de Propuesta Gráfica – Concepto Visual 1 22
      5.1.2. Presentación de Propuesta Gráfica – Concepto Visual 2 22
      5.1.3. Conclusiones y Recomendaciones 23
   5.2. Elaboración de la Propuesta Gráfica 23
6. Revisión y Validación de la Propuesta Gráfica y Experiencia Visual 24
      6.1.1. Conclusiones y Recomendaciones 25
7. Evolución Funcional y Roadmap 28
8. Conclusiones 28
9. ANEXOS 30
   9.1. ANEXO 1 - Minutas de Reunión – Identificación de Puntos de Mejora 30
   9.2. ANEXO 2 – Propuesta Gráfica – Opciones de Concepto Visual 30
   9.3. ANEXO 3 – Presentación Introductoria al Portal Paraguay – Focus Group 30
   9.4. ANEXO 4– Guión Empleado en Dinámica del Focus Group 33
   9.5. ANEXO 5– Lista de Preguntas – Focus Group 34
      9.5.1. Medición de la Claridad Visual y Comprensión de Contenidos 34
      9.5.2. Análisis de Preferencias Visuales 34
      9.5.3. Identificación de Barreras Gráficas () 35

9.5.4. Pruebas de Contraste y Accesibilidad Visual () 35

9.5.5. Feedback sobre la Simplicidad y Minimalismo del Diseño () 35

9.5.6. Pruebas de Comportamiento en Diferentes Dispositivos () 36

9.5.7. Evaluación de la Percepción de la Identidad Visual () 36

9.6. ANEXO 6– Google Analytics – Portal WEB 36

1. Introducción

El presente informe detalla el proceso realizado durante el trabajo de rediseño UX/UI del Portal Paraguay, cuyo alcance se encuentra definido en la Orden de Trabajo No. 1, en el marco del Contrato MITIC No. 100/2023 – Software Factory 4 Lotes.

El Portal Paraguay es el portal único del gobierno del Paraguay, diseñado como una ventanilla única de acceso a información, servicios y trámites gubernamentales en línea o presenciales. Su principal propósito es simplificar y centralizar el acceso a los recursos ofrecidos por las instituciones públicas, permitiendo a los ciudadanos realizar trámites en cualquier momento y desde cualquier dispositivo con conexión a internet. Además, facilita el acceso a documentos digitales, estadísticas y aplicaciones relevantes, con un enfoque en mejorar la transparencia y eficiencia de la administración pública.

Las actividades realizadas tuvieron en cuenta un trabajo de rediseño de la propuesta conceptual gráfica, evaluación funcional y experiencia de usuario de esta. Tuvo como alcance la versión web responsiva del portal como su aplicación móvil, con el objetivo de proponer una propuesta gráfica, optimizar la experiencia del usuario y mejorar la usabilidad general de ambas plataformas.

Adicionalmente a las actividades de Diseño UX/UI, el trabajo realizado incluyó una serie de actividades clave, como investigación de usuarios, análisis del estado actual e identificación de futuras funcionalidades del portal. Para estructurar este informe, el presente documento se encuentra organizado en las siguientes secciones:

- **Aspectos Metodológicos**: sección inicial, en la cual se detalla el enfoque metodológico implementado para el rediseño del Portal Paraguay, describiendo las herramientas, técnicas y procedimientos utilizados en las etapas de investigación, análisis y validación. El propósito es garantizar la transparencia y rigor en la ejecución del proyecto.
- **Análisis y Relevamiento:** Revisión y presentación del relevamiento y análisis realizado: esta sección presenta los resultados derivados de herramientas de analítica y el relevamiento hecho con actores clave y representantes para identificación de mejoras. Una vez realizado el relevamiento, se presentan los resultados y las recomendaciones.
- **Propuesta Conceptual y Gráfica**: en el cual se realiza una presentación de las propuestas conceptuales, gráficas y recomendaciones de roadmap evolutivo del producto. A su vez, se realiza una validación con usuarios representativos (focus group) para evaluación de resultado de la propuesta con un grupo de usuarios.
- **Recomendaciones y Roadmap**: se presentan las conclusiones generales del proyecto, destacando los avances logrados en términos de usabilidad, accesibilidad y diseño centrado en el usuario. Asimismo, se proponen recomendaciones estratégicas para la mejora continua y sostenibilidad del Portal Paraguay.

A través de este informe se busca documentar el enfoque metodológico empleado, los cambios implementados y los beneficios que el nuevo diseño aporta tanto a los usuarios como a los objetivos del portal

2. Metodología

La metodología implementada en el rediseño del Portal Paraguay se desarrolló mediante un enfoque estructurado y basado en buenas prácticas de diseño centrado en el usuario (UX/UI). Este proceso permitió asegurar que cada etapa del proyecto contribuyera de manera efectiva a alcanzar los objetivos de mejora, eficiencia y usabilidad del portal. A continuación, se detallan los pasos definidos en la metodología aplicada:

1. **Relevamiento y Análisis**
   Etapa de investigación y análisis inicial en la cual se realizaron las siguientes actividades:
   - **Estadísticas de Acceso**: Se recopilaron métricas de uso del portal actual mediante herramientas analíticas (como Google Analytics) para entender el comportamiento del usuario.
   - **Identificación de Optimizaciones**: Se realizaron dinámicas y reuniones junto a usuarios clave para identificar sus necesidades, desafíos y expectativas.
   - **Evaluación del Estado Actual del Portal:** Se realizó un análisis exhaustivo de los trámites y funcionalidades existentes, evaluando su accesibilidad, estructura y eficiencia. Se detectaron áreas críticas y oportunidades de mejora para optimizar la experiencia del usuario.
2. **Propuesta Conceptual de Diseño UX/UI**
   - Se elaboraron propuestas conceptuales que definieron la dirección estratégica del nuevo diseño.
   - En base a la propuesta conceptual, se crearon opciones de propuestas conceptuales que pasaron por revisión y verificación por parte de los actores-clave.
   - En base a estos resultados, se hace elección de una propuesta conceptual del Diseño a ser aplicado en el proceso posterior de prototipación del portal.

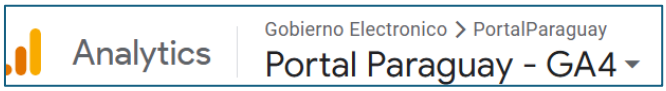
3. **Propuesta Gráfica de Diseño UX/UI**
   - Se desarrollaron wireframes y prototipos interactivos, incorporando principios de usabilidad, accesibilidad y consistencia visual.
   - Se procedió a la elaboración de un manual de uso del portal que define la aplicabilidad de uso de la propuesta gráfica definida.
   - Se llevaron a cabo sesiones de revisión con las partes interesadas (stakeholders) para validar el cumplimiento de los requisitos institucionales.
   - Se realizaron pruebas de usabilidad con grupos focales para obtener retroalimentación directa de los usuarios finales y realizar los ajustes necesarios.
4. **Recomendaciones, Roadmap y Planificación Funcional del Producto**

- Se definió una hoja de ruta detallada que incluyó las etapas de implementación, funcionalidades prioritarias y plazos estimados.
- Se identificaron y priorizaron las funcionalidades clave para garantizar la mejora de los servicios ofrecidos.

3. Relevamiento y Análisis

3.1. Estadísticas de Acceso del Portal Paraguay

Se procedió a realizar un análisis estadístico en base a los accesos del portal Paraguay durante el periodo de 2024 (enero a octubre 2024). La fuente información utilizada fue el recurso de "Google Analytics":



El detalle de la estadística podrá ser encontrado en el ANEXO 6 del presente documento.

Principales observaciones identificadas:

#	Tema	Detalle
O1	Navegador dominante	Chrome es el navegador más utilizado por los usuarios, representando aproximadamente el 59.83% de las sesiones con interacción
O2	Duración promedio de interacción por Navegador	Los usuarios que utilizan Samsung Internet y Android Webview tienen el tiempo de interacción promedio más alto (3 min y 34 s y 2 min y 38 s, respectivamente), lo que indica un mayor compromiso de estos usuarios con los contenidos del portal.
O3	Porcentaje de interacción por Navegador	Los navegadores menos populares (como Firefox y Opera) tienen tasas de interacción más bajas, lo que podría implicar problemas de compatibilidad o que los usuarios de estos navegadores no encuentren el contenido relevante.
O4	Página destino más visitada	/crear-cuenta domina como la página de destino principal, con 107,401 sesiones y un tiempo promedio de interacción de 1 min y 17 s.
O5	Páginas Relevante	/traductor-guarani tiene un tiempo promedio de 1 min y 32 s, lo que indica un alto interés en esta funcionalidad. /restablecer-clave y /documentos/snpp tienen un tiempo de interacción bajo (19 s y 17 s respectivamente), lo que puede

		significar que los usuarios resuelven sus tareas rápidamente o que estas páginas no son lo suficientemente útiles.
O6	Vistas dominantes	La página /crear-cuenta también lidera aquí con más de 208,906 vistas y un tiempo promedio de interacción de 1 min y 7 s.
O7	Engagement	/carpeta-ciudadana muestra un tiempo de interacción alto (1 min y 38 s), lo que refleja un buen nivel de compromiso con esta sección.

Recomendaciones preliminares:

#	Detalle
R1	**Optimización en Navegadores Populares** Se recomienda evaluar aspectos referentes a la optimización y compatibilidad, principalmente para Chrome, Safari, y Samsung Internet. Se debería recomendar
R2	**Mejoras en navegadores secundarios** Revisa la experiencia de usuario en navegadores como Edge y Firefox para identificar posibles problemas técnicos.
R3	**Segmentación para usuarios móviles** Dado el alto tiempo de interacción en navegadores móviles (Samsung Internet y Android Webview), considera estrategias para capitalizar la atención de estos usuarios, como simplificar formularios o mejorar la velocidad de carga.
R4	**Optimización de /crear-cuenta** La experiencia del usuario en esta página clave, simplificando el proceso de creación de cuenta y reduciendo la fricción será de importancia como primera experiencia de uso del portal. Según este entendimiento actualmente se encuentra en proceso de la elaboración e implementación de un nuevo proceso de registro de ciudadanos. La experiencia del usuario podrá ser un factor clave en el proceso de captación de usuarios del portal.
R5	**Promoción de /traductor-guarani:** Considera estrategias para destacar esta funcionalidad, como enlaces directos desde la página principal o campañas específicas. Si bien, esta página no está vinculada directamente a trámites, es un servicio que el MITIC proporciona y posee una diferencia a nivel país/global importante, ya que no existen páginas similares de calidad. Se podría utilizar esta página como un punto de promoción y acceso al portal para captar ciudadanos. Igualmente, se podría evaluar la inclusión del mismo en la versión móvil del portal, la creación de un *hotsite* específico para el servicio o la incorporación de nuevas funcionalidades del mismo.
R6	Evaluar las secciones /restablecer-clave y /documentos/snpp para asegurar la experiencia del usuario y accesibilidad.

Conclusiones y Recomendaciones Preliminares

En base a los reportes analizados se muestran que los usuarios tienen patrones de comportamiento claros, con páginas como /crear-cuenta y /carpeta-ciudadana siendo puntos clave de interacción. Sin embargo, existen áreas que dan indicios de necesidad de mejora en términos de optimización de navegadores y revisión de páginas con baja interacción, de acuerdo a los puntos identificados en las recomendaciones.

Otro factor a tener en cuenta es que se observa un potencial mejor aprovechamiento de funcionalidades de alto interés como *traductor-guarani*.

Adicionalmente, se observa que la información obtenida y análisis asociado debe ser considerado de carácter parcial, pues actualmente no se tiene análisis del tráfico desde la APP móvil, siendo una recomendación de incorporación de mediciones analíticas en la APP Móvil para el MITIC.

3.2. Identificación de Puntos de Mejora y Dificultades Actuales

Se realizaron reuniones presenciales con los principales actores del MITIC a modo de identificar los puntos de optimizaciones del Portal. Principales puntos de dolor/mejora identificados:

#	Aspecto	Tipo Observación	Problemas Actuales / Puntos de Mejora / Recomendación
1	Atención al Ciudadano	Punto de Mejora Técnico	Constancia de Cédulas: Los datos de las cédulas no están actualizados.
2	Atención al Ciudadano Identidad Electrónica	Punto de Mejora Técnico	Enlace a Identidad Electrónica: Los usuarios experimentan problemas al acceder debido a errores en la URL.
3	Atención al Ciudadano	Punto de Mejora Técnico	Acceso con Pasaporte: Si bien se puede tener pasaporte, solo se puede acceder al portal con una cédula vigente. Menciona además, la importancia de que el número de pasaporte permita el acceso a la identidad electrónica, para los casos de los extranjeros que cuentan con cédula vencidas
4	Atención al Ciudadano	Punto de Mejora de Proceso	Actualización de Datos: Se presentan varios motivos de rechazo en el proceso de actualización de datos de la identidad electrónica del ciudadano.
5	Atención al Ciudadano	Punto de Mejora de Proceso	Menciona acerca del Certificado de Estudios del MEC, como existen casos que la url del servicio del mec no se encuentran en funcionamiento, y el reclamo recibe el MITIC.

#	Aspecto	Tipo Observación	Problemas Actuales / Puntos de Mejora / Recomendación
6	Portal WEB – Portada Principal	Punto de Mejora de Proceso	Carpeta ciudadana: Pretendía ser un lugar donde puedas realizar trámites 100% digitales, actualmente se entiende como un repositorio de los documentos generados por los trámites realizados. Unificar Concepto de carpeta ciudadana
7	Búsqueda	Punto de Mejora Técnico	La opción **"Buscar"** no contempla la búsqueda de trámites en línea, trámites del SII y otros, no recupera todo.
8	Navegación en el Portal	Punto de Mejora Técnico	**Preguntas frecuentes** Una de las funcionalidades más usadas es, que si bien puede dar muchísima información se debe saber cómo preguntar y se encuentra un poco oculta.
9	Atención al Ciudadano Trámites	Punto de Mejora funcional	Falta de información de algunos trámites: se consulta mucho al MITIC sobre trámites que no están disponibles en el Portal Paraguay, sin embargo el Portal tampoco ofrece una orientación al ciudadano de cómo realizarlo por fuera.
10	Trámites	Punto de Mejora Funcional	Crear una clasificación estandarizada de mensajes de los servicios de las instituciones para que el MITIC pueda clasificar la respuesta a dar al usuario final. Ej. error 101 "Documento no está digitalizado" de forma a que se pueda comunicar de manera unificada al ciudadano.
11	Navegación en el Portal Página Principal	Punto de Mejora Técnico	Sobre la portada principal, se propone contextualizar los trámites mostrados a la persona logeada (teniendo en cuenta estado civil, época del año, si es o no estudiante, etc.) Incluyendo un motor de reglas y un filtrado para priorizar los trámites a ser mostrados.
12	Trámites	Punto de Mejora Funcional	Agregar indicador de "Nuevo tramite disponible", esta opción ya existe pero al estar más abajo no se ve.
13	Trámites	Punto de Mejora Funcional	Indicar requisitos para gestiones un trámite. Estos requisitos las deben cargar las instituciones y no lo han hecho hasta ahora. Se debería gestionar/automatizar de alguna manera.

#	Aspecto	Tipo Observación	Problemas Actuales / Puntos de Mejora / Recomendación
14	Página Principal	Punto de Mejora Funcional	Sobre la portada: se tiene un consenso de que hay demasiada información que no es útil ya que el ciudadano va directo al buscador
15	Navegación/Usabilidad	Punto de Mejora Funcional	Sobre el menú lateral: • Aplicación con ID-e: Se acuerda que el título no es muy entendible • Poderes del estado: En general se coincide en que no es información útil al ciudadano.
16	Navegación/Usabilidad	Punto de Mejora Funcional	El buscador avanzado: Si bien ya está desarrollado y recupera todo (Trámites, Servicio, Noticias, etc.) de lo buscado, no está visible fácilmente.
17	Navegación/Usabilidad	Punto de Mejora Funcional	Simplificar el menú con menos opciones: En general, si la opción o información no es usada por el ciudadano y no es prioritaria para el MITIC se propone sacarlo de foco pero que haya forma de encontrarlo. Lo que no se usa por el ciudadano hay que ocultarlo de la portada
18	Trámites	Punto de Mejora Funcional	Trámites más usados: Ya existen categorizaciones por trámites más usados y por categorías de ciclo de vida, también un buscador que trae todo pero se encuentra oculto, y el buscador más usado es el buscador simple, que solo busca en tu carpeta ciudadana.
19	Trámites	Punto de Mejora Funcional	Ordenamiento por categoría y por etiquetas, teniendo en cuenta a categoría como algo estructural o definido y a las etiquetas como dinámicas (palabras claves que ayuden a la búsqueda).
20	Navegación/Usabilidad	Punto de Mejora Funcional	Tipificar los buscadores como simple y avanzado
21	Funcional	Punto de Mejora Técnico	Se plantea usar una librería que trackea el uso de una página para ver las opciones más usadas del Portal Paraguay.
22	Trámites Funcional	Punto de Mejora Técnico	Se menciona que hay certificados que no se están registrando en la carpeta ciudadana pero en la idea del ciudadano debe

#	Aspecto	Tipo Observación	Problemas Actuales / Puntos de Mejora / Recomendación
			encontrarse allí. Ej Certificado de estudios del MEC
23	Navegación/Usabilidad	Punto de Mejora Funcional	Unificar términos: unificar términos como autenticarse, loguearse o iniciar sesión.
24	Identidad Electrónica Navegación/Usabilidad	Punto de Mejora Funcional	Crear identidad: • El omboarding debe ser similar a la de los bancos • Trabajar en el concepto de que no se trata de la creación de una cuenta, sino del registro de tu identidad en el mundo digital.
25	Trámites	Punto de Mejora Funcional	Incluir el concepto de clasificación y etiqueta
26	Identidad Electrónica Funcional	Punto de Mejora Técnico	La sección Aplicaciones con ID-e. Es más bien informativo sobre los trámites que usan Id-electrónica. Se debería integrar a los demás sistemas
27	Estadísticas Funcional	Punto de Mejora Funcional	Considerar el uso de Dashboards orientados al ciudadano y a la prensa para mejorar la forma en que la información estadística se presenta.
28	Poderes del Estado	Punto de Mejora Funcional	Ocultarlo, se propone dejarlo visible solo para la UNESCO
29	Poderes del Estado	Punto de Mejora Funcional	Es un catálogo de información de la institución.
30	Poderes del Estado	Punto de Mejora Funcional	Se propone centralizarlo en Directores TICS en WordPress
31	Poderes del Estado	Punto de Mejora Técnico	Indexarlos para búsquedas en Google
32	Área de Tickets	Punto de Mejora Funcional	Su función es la de un helpdesk para el ciudadano. Pero la ciudadanía no entiende que se trata de una asistencia
33	Área de Tickets	Punto de Mejora Técnico	Usar chatbot y finalmente si no se soluciona indicar cómo crear un ticket
34	Área de Tickets	Punto de Mejora Funcional	Renombrar como “Asistencia” y no como problema, específicamente sobre el Portal Paraguay
35	Área de Tickets Funcional	Punto de Mejora Técnico	Tener mecanismo de que se pueda enviar el ticket a la institución que corresponda

#	Aspecto	Tipo Observación	Problemas Actuales / Puntos de Mejora / Recomendación
36	Área de Tickets	Punto de Mejora Funcional	Pedir a las instituciones los números de contacto de sus áreas técnicas para orientar al ciudadano donde acudir.

3.3. Propuestas de Optimizaciones y Recomendaciones

Una vez realizado el análisis de puntos de mejoras, problemas existentes actualmente, se realizaron sesiones específicas para tener una retroalimentación por parte de los actores clave acerca de las optimizaciones y aspectos funcionales que debería tener el portal:

#	Aspecto	Complejidad	Recomendación
1	Página Principal Navegación/Usabilidad	Media	Agrupar funcionalidades • Se propone agrupar funcionalidades por categorías orientadas al ciudadano no por la institución que ofrece el trámite. Tener como centro al Ciudadano
2	Trámites Navegación/Usabilidad	Media	**Documentos propios del ciudadano:** debería lograrse con la clasificación ya hablada en la reunión anterior. • Se propone mostrar al ciudadano trámites vinculados como parte un flujo en la que se muestran los trámites previos hasta llegar al trámite requerido, como ejemplo se mencionó la obtención del permiso del menor o los certificados de vacunación. • Se plantea trabajar sobre el concepto de los pasos y documentaciones que implican realizar un trámite, brindando al ciudadano una guía
4	Poderes del Estado	Media	Como se considera una sección informativa, la información se obtiene del portal al que acceden los directores TICs, se pasaría a un WordPress. Este tipo de secciones Informativas deben tener una sección administrativa, debe estar porque se trata de un portal de gobierno pero no es el foco principal.
5	Identidad Electrónica	Alta	Proceso de Registro - Onboarding • Ya existen una prueba de concepto del enrolamiento con algunas dificultades ya detectadas. • MITIC compartirá un video o presentación para incluir en el objetivo a corto plazo del proyecto de rediseño.

#	Aspecto	Complejidad	Recomendación
			• Tener en cuenta para el enrolamiento al de *Personal Pay*, que utiliza movimientos que permiten detectar que se trata de una prueba de vida y no de un video.
6	Aplicación Móvil	Alta	Existen títulos que generan confusión al ciudadano, como ejemplo "Generar nuevo documento" confunde al ciudadano ya que tiene varios pasos y el ciudadano entiende que es algo inmediato y termina no realizando todos los pasos. Se propone mostrar como un flujo (1 de N pasos), y modificar el título para evitar confusiones.
7	Navegación/Usabilidad	Media	Se puede incluir una pequeña encuesta que permita a la app moldearse a lo que el ciudadano está buscando, puede ser una pregunta o dos.
8	Navegación/Usabilidad	Media	Para el lanzamiento del nuevo portal, se propone exponer al usuario la opción de volver a la versión anterior del Portal Paraguay, pero indicando que esto permanecerá activo por un periodo definido, de modo a preparar al ciudadano para el cambio incluyendo una visita guiada a la nueva versión
9	Notificaciones	Alta	Push notification: se deben contemplar acciones para permitir acceder a documentos del dispositivo desde el portal. Como ejemplo mencionó a DENIT que tiene regulaciones que impiden compartir datos confidenciales, y la forma legal de acceder a ellos es con la aprobación del ciudadano, y se debería hacer mediante una notificación que acepte el mismo, mediante una notificación del tipo PUSH
10	Ayuda	Media	Chatbot: Ya se está avanzando con el Chatbot transversal para todas las instituciones. Se deberá integrar/prever en el nuevo diseño
11	Trámites	Alta	Funcionalidad de tener Seguimiento de trámites que no se iniciaron a través del portal
12	Trámites	Media	Documentos generados fuera del Portal Paraguay deben estar en la carpeta ciudadana
13	Trámite	Baja	Mesa de entrada externa (cuando no es un trámite del portal).

#	Aspecto	Complejidad	Recomendación
14	Identidad Electrónica	Alta	Trabajar en la propuesta onboarding para el corto plazo. Se propone tener 3 categorías (Bronce, Plata y Oro es lo usado por Brasil) relacionados con los factores de seguridad que utilices. Ej. cuando la persona hace la doble validación es bronce o básico.

4. Propuesta Conceptual de Diseño del Portal Paraguay

A efectos de proporcionar la propuesta conceptual, se propusieron 3 modelos de identidad visual, los cuales pasaron por revisión por parte del equipo de actores clave del MITIC para definición del concepto a seguir para etapas posteriores.

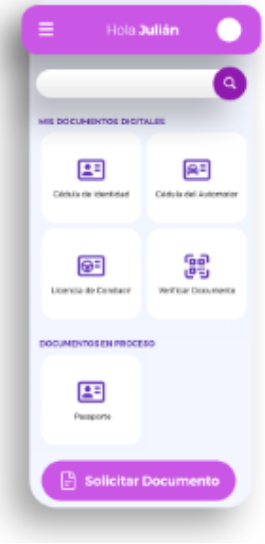
Para mayor detalle al respecto a la propuesta conceptual remitida, remitirse al documento específico de Propuesta Conceptual: '*MITIC-GH-OT1-Propuesta Conceptual de Diseño del Portal Paraguay*'

4.1. Propuesta 1 – Upgrade de la Versión Actual

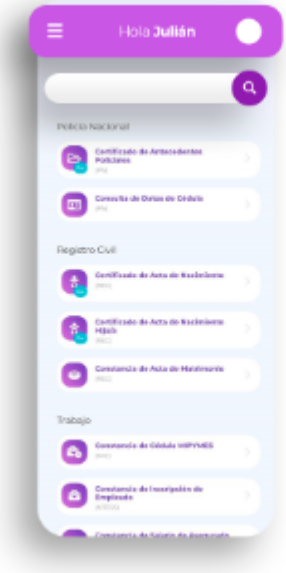
Separar Documentos y trámites

Como bien explicamos anteriormente, es muy importante separar los protagonistas dentro de una misma plataforma, y el hecho de hoy en día tener mezclados "mis documentos" y los posibles trámites, genera una confusión de navegación.

Es por eso que la home quedaría exclusivamente para "Mis Documentos" y agregamos "Documentos en proceso".



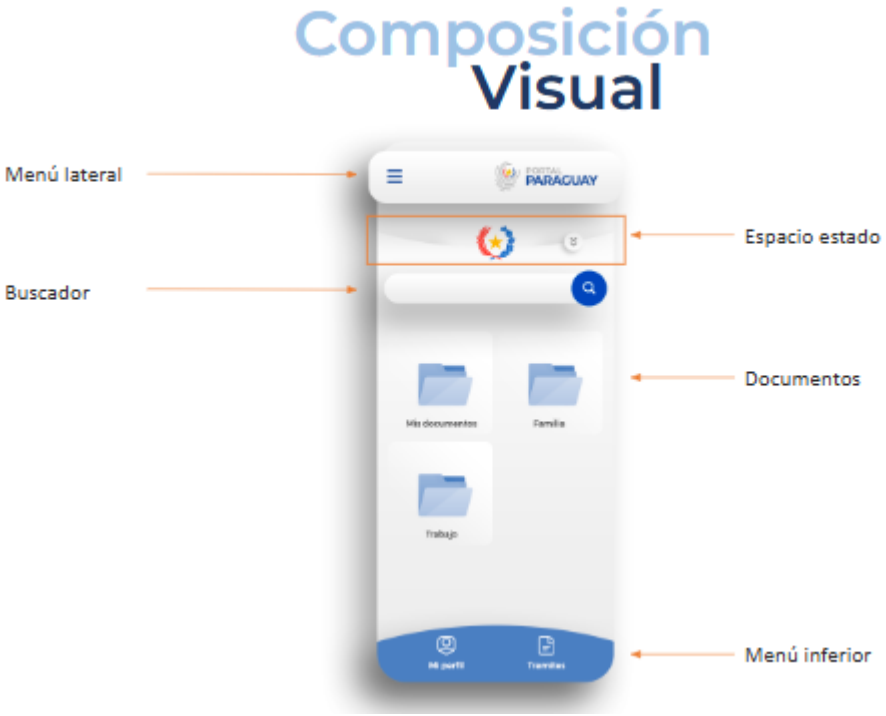
También agregamos un buscador más principal en su punto de enfoque, que sirva de buscador a través de toda la plataforma.



Solicitar Documentos

Entonces la solicitud de documentos nos llevaría a una pantalla adicional donde encontramos toda la gestión de trámites.

4.2. Propuesta 2 – Cartera de Documentos



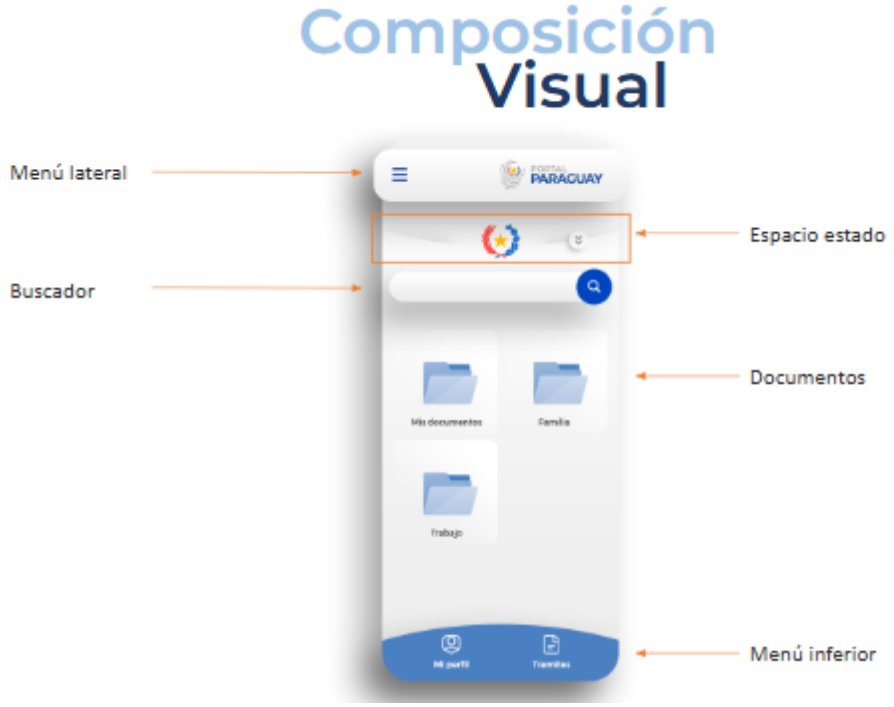
Menú lateral
Infos generales

Nuestro menú lateral es una sección de información general de la plataforma.

El Estado

En la parte de arriba tendremos toda nuestra comunicación del Estado.

En esta parte también aparecerán comunicados en formato banner cuando queremos avisar a los usuarios de algún cambio o novedad.



Remitirse al documento de Propuesta Conceptual: "MITIC-GH-OT1-Propuesta Conceptual de Diseño del Portal Paraguay".

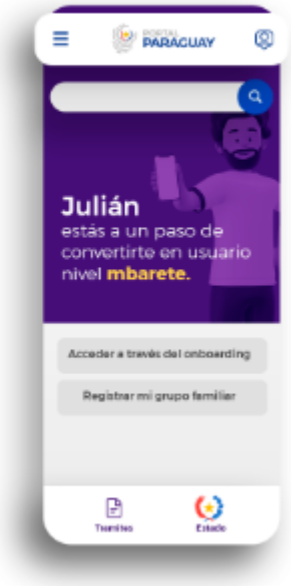
4.3. Propuesta 3 – Foco en Visual y Modernidad

Una experiencia que activa

Esta opción busca tener una experiencia más divertida y moderna de crear tu identidad virtual.

Buscamos interacción

Con esta experiencia el usuario completa su identidad digital buscando alcanzar niveles de usuarios.



4.4. Conclusiones de la Propuesta Conceptual

Se opta por la **Propuesta 2** para dar seguimiento a la Propuesta Gráfica. Se opta por trabajar en una propuesta visual intermediaria, en la cual se explore el concepto de carpetas, etiquetas, búsquedas contextuales.

Para mayor detalle al respecto a la propuesta conceptual remitida, remitirse al documento específico de Propuesta Conceptual: '*MITIC-GH-OT1-Propuesta Conceptual de Diseño del Portal Paraguay*'

5. Propuesta Gráfica de Diseño del Portal Paraguay

5.1. Presentación de Propuesta Gráfica

Tomando como base de partida, se trabaja en la propuesta gráfica del Portal Paraguay y a efectos de validación del componente gráfico, se presentan dos propuestas gráficas:

- **1ra Propuesta – Concepto Visual 1 - Líndea Sobria / Elegante:** Con un color de Fondo más neutro, parecido al actual pero suavizado.
- **2da Propuesta – Concepto Visual 2 - Línea Juvenil / atractiva:** Con colores más vivos, de la paleta de colores del escudo nacional.

Durante el proceso de revisión de las propuestas, se presentan algunas recomendaciones y posteriormente se opta por la elección de la “2da Propuesta”. Para mayores detalles referirse al ANEXO 2 – Propuesta Gráfica – Opciones de Concepto Visual

5.1.1. Presentación de Propuesta Gráfica – Concepto Visual 1

5.1.2. Presentación de Propuesta Gráfica – Concepto Visual 2

5.1.3. Conclusiones y Recomendaciones

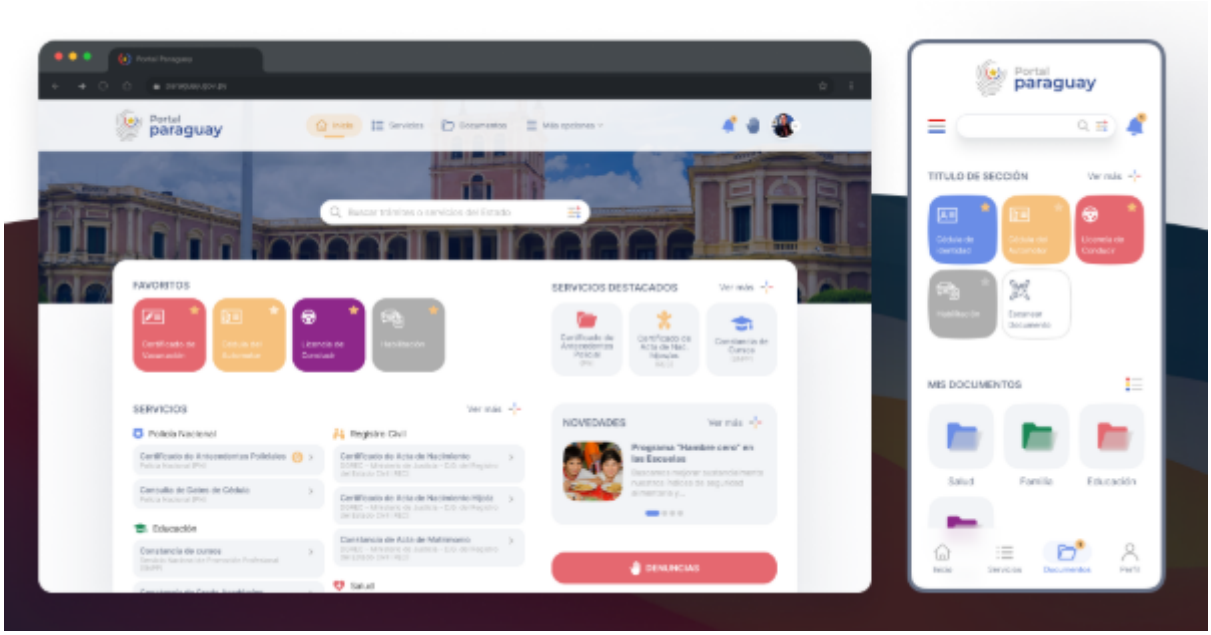
En base a las reuniones mantenidas y conforme decisión de los Actores Clave, se opta por dar seguimiento al proceso de Prototipado del "Concepto Visual 02". Se realizan las siguientes observaciones y acotaciones:

- Se presentaron las secciones principales.
    - La portada de inicio se espera que sea el espacio customizable de los servicios o documentos importantes para el ciudadano en particular.
    - Se presentó la sección "**El estado**" como un *dropdown* que contiene la información del gobierno al ciudadano.
- Para la sección principal, se propone usar el espacio del "banner" en un espacio premium y que sea mejor utilizado en servicios útiles al ciudadano y ese apartado de información sea ubicado en un lugar con menos foco.
- Se destaca la importancia que tendrá el centro de mensajería personal al ciudadano, esta sección será incorporada en el "icono de campana" próximo a la búsqueda.
- Favoritos: debe ser el atajo para acceder a los documentos o servicios preferidos por el ciudadano en particular. Se podrán incorporar tanto trámites, como otras funcionalidades del portal.
- Servicios destacados: debe ser la sección con los servicios propuestos al ciudadano en base a su edad, estado civil, etc.
- El widget Denuncia más destacado (en color violeta) o un ícono de mano en la parte superior, este último es llamativo pero no ocupa mucho espacio. Se propone dejar el widget pero en un color más tenue.
- Se propone cambiar "Documentos en proceso" por "En Proceso" y "Solicitar documento" por "Solicitudes"

5.2. Elaboración de la Propuesta Gráfica

Una vez definida la propuesta gráfica, se trabajan generan los siguientes documentos:

- Documento de Propuesta Gráfica de Diseño del Portal Paraguay. Documento: "*MITIC-GH-OT1-Propuesta Gráfica de Diseño del Portal Paraguay*".
- Se entrega en formato un informe en formato "Word", adicionalmente a las capturas en "Powerpoint" y "Photoshop".
- Adicionalmente, se hace entrega de un Prototipado del Portal en formato FIGMA.
- De manera complementaria al prototipado, se hace entrega de un manual de uso de los componentes, el mismo se encuentra en el documento: "MITIC-GH-OT1-Documento de Uso de la Propuesta Conceptual y Gráfica"



Para más información y detalles, remitirse a los documentos mencionados.

6. Revisión y Validación de la Propuesta Gráfica y Experiencia Visual

A efectos de validación de la propuesta gráfica, experiencia visual y prototipado, se procedió a un proceso de validación con usuarios frecuentes del portal, con diversos perfiles. Los mismos pasaron por un proceso de simulación de uso del portal y colecta de revisión y opiniones, siguiendo un modelo de metodología del tipo "Focus Group". Remitirse al documento *"MITIC-GH-OT1-Informe de Pruebas de Usuario en la Experiencia Visual*" para mayores detalles.

El principal objetivo del Focus Group fue la validación del nuevo diseño, principalmente en lo que respecta a: Diseño, Usabilidad y Funcionalidad de este. Este enfoque asegura que el producto final sea más alineado con las expectativas y necesidades de los usuarios.

En el documento "*"MITIC-GH-OT1-Informe de Pruebas de Usuario en la Experiencia Visual*" podrá encontrarse un informe con los resultados de la revisión. En el mismo, se dan detalles al respecto de la metodología, forma de evaluación, ajustes y recomendaciones realizadas a partir de la avaluación de la experiencia. En el documento están cubiertas los siguientes aspectos:

- Definición de Metodologías de Prueba de Usabilidad
- Análisis de Resultados de las Pruebas:
    - Evaluación de la Percepción de la Identidad Visual
    - Medición de la Claridad Visual y Comprensión de Contenidos
    - Análisis de Preferencias Visuales
    - Identificación de Barreras Gráficas

- Pruebas de Contraste y Accesibilidad Visual
- Pruebas de Comportamiento en Diferentes Dispositivos

- Encuestas de Satisfacción Visual
- Reporte de las Recomendaciones, Resultados y Ajustes Realizados
- Conclusiones y Recomendaciones.

En la siguiente sección, se provee un resumen de las recomendaciones y conclusiones identificadas durante la realización de la dinámica.

6.1.1. Conclusiones y Recomendaciones

El prototipo del portal Paraguay, tanto en sus versiones web como aplicación móvil fueron bien recibidos en general, destacándose por su diseño limpio, orden visual y elementos fáciles de comprender.

Como principales fortalezas referidas por los usuarios en su totalidad:

1. **Fortalezas Principales**:
   - Diseño visual atractivo y ordenado.
   - Claridad en los colores e íconos.
   - Identificación intuitiva de elementos clave (denuncias, servicios, perfil, búsqueda).
   - Preferencia en el Nuevo Diseño cuando comparado al portal en su versión actual.
2. **Claridad y Diseño Visual:**
   - Los entrevistados valoraron positivamente la claridad visual del prototipo en comparación con la versión actual, destacando su simplicidad, minimalismo y diseño moderno.
   - Los colores, la tipografía y los elementos gráficos son percibidos como claros y funcionales. No se reportaron barreras significativas, aunque se sugieren ajustes en contraste y tamaño de letra.
3. **Accesibilidad y Usabilidad:**
   - El diseño es intuitivo, permitiendo una navegación fácil y rápida. Los elementos visuales están bien distribuidos, y el portal es funcional en ambas versiones (web y móvil), aunque hay preferencias individuales según el dispositivo utilizado.
   - Las pruebas de contraste muestran que los colores y la organización son adecuados, aunque algunos usuarios sugieren ajustes en texto y contrastes para mayor accesibilidad.
4. **Identidad Visual:**

- El prototipo transmite innovación y utilidad ciudadana, destacándose como una herramienta moderna. Se sugiere que la identidad visual sea más atemporal y no esté ligada a periodos de gobierno.

5. **Preferencias por Dispositivo:**

- Aunque la mayoría no encuentra diferencias funcionales entre la versión web y móvil, la aplicación móvil es preferida por su portabilidad. La versión web necesita mejoras en tamaño de texto e imagen de fondo para optimizar su experiencia.

Se identificaron aspectos de **usabilidad**, **legibilidad** y **funcionalidad** específicas según las necesidades de los entrevistados.

En general, el prototipo es percibido como una mejora significativa respecto a la versión actual, con un diseño visualmente atractivo y funcional que optimiza la experiencia del usuario. Implementar las recomendaciones ayudará a maximizar su accesibilidad y usabilidad. A continuación, se realizar un análisis preliminar de factibilidad en lo que respecta a las mejoras identificadas, algunos de los cuales fueron ajustados durante el proceso de validación:

#	Aspecto	Recomendación	Factibilidad
1	Diseño y Accesibilidad	Aumentar el tamaño de las letras y reforzar el contraste en la tipografía.	**Factibilidad Parcial.** A evaluar, potenciales dificultades técnicas: - Los nombres de servicios son extensos. - Un mayor contraste podría afectar el aspecto visual. Podría ser considerado un punto a incorporar en el prototipado a posteriori.
2		Ofrecer opciones configurables entre modo claro y oscuro para diferentes tipos de usuarios.	**Factible**. Se incorpora en el prototipado.
3		Incorporar un módulo de voz para usuarios con problemas visuales.	**Factibilidad Parcial**. Se pueden considerar aspectos que faciliten la lectura de íconos. No obstante, no se tiene previsto a corto plazo un módulo de lectura de voz. No obstante, existen soluciones/apps e incluso a nivel del sistema operacional que proveen soluciones de accesibilidad. Se debe asegurar compatibilidad con recursos de accesibilidad. Esta funcionalidad no es pasible de prototipado y deberá ser considerada al momento del Desarrollo de Software.

4	**Funcionalidades**	Incluir servicios adicionales, como pensiones y certificaciones, para enriquecer la oferta del portal.	**Factible**. De hecho, a nivel de prototipado, apenas se muestran servicios a modo de ejemplo.
5		Agregar notificaciones automáticas relacionadas con servicios de interés del usuario.	**Factibilidad Parcial**. Podría considerarse a mediano plazo. Si bien se tiene previsto un área de notificaciones. Proveer notificaciones segmentadas por interés podría implicar en tener una nueva sección en el portal o mayores integraciones con otros sistemas del Estado que provean mayor información del perfil del ciudadano. .
6		Mejorar la validación de documentos y asociar colores específicos (por ejemplo, verde para cédulas automotor) para una identificación más rápida.	**Factible**. Se tiene considerado a nivel de prototipado y desarrollo.
7	**Identidad y Temporalidad**	Asegurar que el diseño y los mensajes del portal sean atemporales, evitando vinculación visual o narrativa con administraciones gubernamentales específicas.	**Factible**. Se tiene considerado a nivel de prototipado y desarrollo.

Se tiene como expectativa que estas acciones y recomendaciones mejorarán la experiencia del usuario y la funcionalidad del portal, haciendo que el diseño no solo sea atractivo, sino también accesible y útil para una mayor diversidad de usuarios. En líneas generales no se observan cambios sustanciales en lo que respecta al prototipado y propuesta de Diseño. Las principales recomendaciones podrán ser incorporadas/consideradas durante la etapa de desarrollo del Software.

De modo adicional, es importante mencionar que la identidad visual y experiencia de uso del portal posee una dependencia importante en lo que respecta a la evolución funcional del mismo y las funcionalidades que el mismo tendrá. Este prototipado deberá ser considerada una primera versión propuesta del Portal Paraguay, el cual deberá tener adecuaciones y ajustes de modo a que pueda acompañar la evolución del portal en términos de hoja de ruta y actualizaciones a nivel de características y nuevas funcionalidades.

7. Evolución Funcional y Roadmap

En base a todo el proceso desarrollado, se elaboró un documento específico en el cual se podrá observar una propuesta evolutiva del portal en lo que refiere a Funcionalidades y Roadmap del mismo. En el mismo, se presentan:

- Propuesta de Clasificación de Trámites del Portal Paraguay
- Nuevas Funcionalidades y Mejoras Propuestas
- Mapa Mental/Conceptual de Funcionalidades del Portal Paraguay
- Roadmap "Alto Nivel" de Desarrollo Funcionalidades del Portal

El mismo puede ser analizado con mayor detalle en el documento: "MITIC-GH-OT1-Roadmap Evolutivo del Portal Paraguay".

8. Conclusiones

El proceso de rediseño del Portal Paraguay se llevó a cabo siguiendo un enfoque metodológico centrado en el usuario, logrando un balance entre las necesidades funcionales, la accesibilidad y un diseño moderno. Este proyecto no solo buscó mejorar la apariencia del portal, sino también optimizar la experiencia de usuario, permitiendo que los ciudadanos accedan de forma más intuitiva y eficiente a servicios clave ofrecidos por el gobierno.

El rediseño implicó varias etapas críticas, desde la recolección y análisis de datos hasta la validación mediante focus groups. Se destacaron los siguientes logros:

1. **Diseño centrado en el usuario**:
    - La propuesta gráfica fue desarrollada tras un análisis detallado del estado actual del portal, considerando estadísticas de uso, funcionalidades prioritarias y opiniones de usuarios.
    - Se optó por un diseño claro y moderno que incluye elementos visuales mejor organizados, con colores y tipografías que facilitan la navegación.
    - El concepto de personalización fue introducido, permitiendo que los servicios destacados se adapten al perfil del usuario.
2. **Validación de Prototipos**:
    - Se realizaron pruebas prácticas con usuarios reales (focus groups), lo que permitió identificar puntos fuertes del diseño, como su claridad visual y facilidad de navegación.
    - Se recogieron recomendaciones clave relacionadas con accesibilidad, como aumentar el tamaño de la tipografía y optimizar los contrastes para mejorar la legibilidad en diferentes dispositivos.
    - Se obtuvieron recomendaciones de actores-clave del proceso, siendo estos actores clave representados por las distintas direcciones del MITIC. Desde actores a nivel de directores, directores generales, viceministro y MAI de la Institución.
3. **Optimización de funcionalidades**:

- Se introdujeron mejoras en el flujo de navegación, destacando áreas críticas como denuncias y documentos, asociándolos con colores y elementos visuales fácilmente identificables.
- El diseño ahora incluye opciones de accesibilidad, como la compatibilidad con tecnologías de asistencia (módulo de voz sugerido), y se integran características pensadas para facilitar la interacción del usuario con servicios digitales.

4. **Enfoque evolutivo**:
   - Se elaboró un roadmap que prioriza funcionalidades clave como la incorporación de notificaciones automáticas, adaptación de la página según perfil ciudadano, uso de widgets y la mejora en la gestión de documentos/carpeta ciudadana..
   - Las decisiones tomadas en esta etapa establecen una base sólida para la evolución continua del portal, manteniéndolo alineado con las necesidades cambiantes de los usuarios.

En términos generales, el rediseño logró establecer una propuesta visual y funcional que equilibra innovación y usabilidad, destacando por su capacidad para simplificar el acceso a trámites y servicios gubernamentales. Este trabajo representa un avance significativo hacia una experiencia digital inclusiva y eficiente, asegurando que el portal cumpla con su propósito de ser una ventanilla única para todos los ciudadanos.

Con estas mejoras, el Portal Paraguay está mejor preparado para afrontar las demandas de una administración pública moderna, ofreciendo una herramienta que no solo simplifica, sino también promueve la transparencia y la eficiencia en la interacción entre ciudadanos e instituciones.

9. ANEXOS

9.1. ANEXO 1 - Minutas de Reunión – Identificación de Puntos de Mejora

Las minutas de reunión son proveídas en documentos separados.

Fecha: 01/10/2024	
Hora de Inicio: 10:00	Hora de Término: 12:00
Convocatoria: MITIC	Tipo de Convocatoria: Presencial
Objetivo: Propuesta conceptual del Rediseño del Portal Paraguay "Elaboración de diseño UX/UI para el Portal Paraguay (Aplicación Mobile y Web)" – Identificación de Optimizaciones	

Fecha: 12/09/2024	
Hora de Inicio: 11:20	Hora de Término: 13:30
Convocatoria: MITIC	Tipo de Convocatoria: Presencial
Objetivo: Reunión de análisis preliminar del Portal Paraguay en el marco del proyecto "Elaboración de diseño UX/UI para el Portal Paraguay (Aplicación Mobile y Web)"	

Fecha: 23/09/2024	
Hora de Inicio: 08:40	Hora de Término: 10:45
Convocatoria: MITIC	Tipo de Convocatoria: Presencial
Objetivo: Segunda reunión de análisis del Portal Paraguay en el marco del proyecto "Elaboración de diseño UX/UI para el Portal Paraguay (Aplicación Mobile y Web)"	

9.2. ANEXO 2 – Propuesta Gráfica – Opciones de Concepto Visual

Remitirse al documento " Minuta - MITIC_01_11_2024 - ANEXO - Opciones de Propuesta Gráfica"

9.3. ANEXO 3 – Presentación Introductoria al Portal Paraguay – Focus Group

GOBIERNO DEL PARAGUAY | PARAGUÁI REKUÁI

VALIDACIÓN DEL DISEÑO UX/UI DEL PORTAL PARAGUAY POR PARTE DE USUARIOS FINALES

FOCUS GROUP – INTRODUCCIÓN

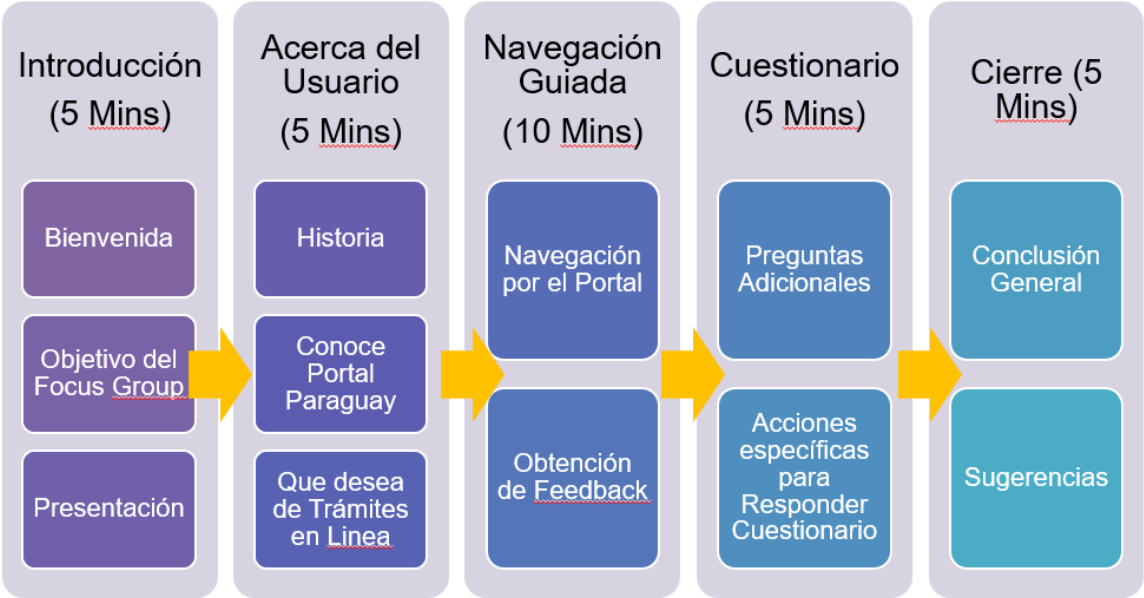
✓ Contrato SBPF N° 01/2022 MITIC Contrato "Servicios de Software Factory para las OEEs en 4 Lotes – MITIC - PAAD". ID DNCP N° 410299

OBJETIVO

Presentar la dinámica y metodología que se utilizará para obtener el *feedback* por parte de una amuestra simples de potenciales usuarios del Portal Paraguay (Focus Group).

Se presenta la dinámica propuesta y un guión con puntos a cubrir en la misma.

Planificación de la Dinámica a ser aplicada de manera individual



Cuestionario – Puntos a Evaluar durante Navegación

9.4. ANEXO 4– Guión Empleado en Dinámica del Focus Group

Etapa	Pasos	Duración Estimada
Introducción	Bienvenida: - "Gracias por participar. Hoy evaluaremos un prototipo de diseño UX/UI para comprender mejor cómo interactúan con él y qué podemos mejorar." - Explicar que no hay respuestas correctas o incorrectas. - Mencionar que la sesión será grabada (si aplica), pero se mantendrá la confidencialidad de las respuestas. Objetivos del focus group: - "Queremos entender su percepción sobre el diseño, claridad de los contenidos, preferencias visuales y accesibilidad, entre otros aspectos." Presentación del prototipo: - Breve descripción del propósito del prototipo y su funcionalidad.	5 Minutos
Perfil del Entrevistado	Sobre el entrevistado - Experiencia digital - Ha efectuado algún trámite en línea - ¿Conoce el portal Paraguay? - Profesión - Recomienda algo que el estado debería disponibilizar de forma digital.	5 Minutos
Navegación Guiada	Flujo definido App y Web (no compartirle a entrevistado para no condicionar el flujo - Home sin Login - Login - Home con Login - Generar documentos digitales - Realizar trámite - Mis documentos - Mi perfil - Poder del Estado - Notificaciones	20 Minutos
Cuestionario Complementar	Realizar las preguntas complementares, si la hubiere	5 Minutos
Cierre	Opinión General:	5 Minutos

	- "¿Qué les pareció el diseño en general? ¿Qué mejorarían?" - "¿Algo más que quieran compartir antes de terminar?" Agradecimientos: - "Gracias por su tiempo y valiosa retroalimentación. Sus comentarios serán clave para mejorar este diseño."	
	Total Estimado por Entrevistado:	**40 Minutos**

9.5. ANEXO 5– Lista de Preguntas – Focus Group

Estas preguntas se realizan en caso de que el entrevistado no hubiera mencionado durante la sesión del tema.

9.5.1. Medición de la Claridad Visual y Comprensión de Contenidos

Preguntas Clave

- "¿Pueden identificar fácilmente de qué trata esta pantalla?"
- "¿Los textos son fáciles de leer y comprender?"
- "¿Qué tan intuitivos les parecen los elementos interactivos (botones, menús, etc.)?"
- "¿Hay algún contenido que les resulte confuso o que necesite más explicación?"

Requerimiento:

Darles una tarea específica (por ejemplo: "Encuentra la sección de ayuda") y observar su comportamiento.

9.5.2. Análisis de Preferencias Visuales

Preguntas Clave

- "¿Qué elementos del diseño les gustan más y por qué?"
- "¿Hay algo que cambiarían en cuanto a los colores, tipografía o distribución?"
- "¿Qué elemento visual les parece más atractivo o útil?"
- ¿Te gusta el modo oscuro, lo usas? te gustaría ver en modo oscuro?

Requerimiento:

Presentar 2 o 3 variantes de una misma pantalla y preguntar cuál prefieren y por qué.

9.5.3. Identificación de Barreras Gráficas ()

Preguntas Clave

- "¿Hubo algún momento en que no supieron qué hacer o dónde hacer clic?"
- "¿Les parece que algo en el diseño distrae o dificulta la navegación?"
- "¿Alguna sección o funcionalidad les parece menos intuitiva?"

Requerimiento:

Pedirles que completen un flujo (por ejemplo: "Realizar o solicitar Servicio en línea") y anotar dónde enfrentan problemas.

9.5.4. Pruebas de Contraste y Accesibilidad Visual ()

Preguntas Clave

- "¿Qué tan cómodos se sienten leyendo el contenido presentado?"
- "¿Hay suficiente contraste entre los textos y el fondo?"
- "¿Consideran que el diseño es inclusivo para personas con dificultades visuales (tamaño de texto, colores, etc.)?"

Requerimiento:

Simular baja iluminación y pedirles que interactúen con el prototipo.

9.5.5. Feedback sobre la Simplicidad y Minimalismo del Diseño ()

Preguntas Clave

- "¿El diseño les parece simple y limpio?"
- "¿Hay elementos que consideran innecesarios o que saturan el diseño?"
- "¿Creen que podrían usar el diseño durante un tiempo prolongado sin cansarse visualmente?"

Requerimiento:

Pedirles que identifiquen el elemento visual que consideran menos relevante o que podrían eliminar.

9.5.6. Pruebas de Comportamiento en Diferentes Dispositivos ()

Preguntas Clave

- "¿Han notado diferencias en cómo se ve el diseño en distintos dispositivos (móvil, tablet, desktop)?"
- "¿Es igual de fácil navegar en una pantalla más pequeña como en una más grande?"
- "¿Qué dispositivo consideran más cómodo para usar este diseño y por qué?"
-

Requerimiento:

Proporcionarles el prototipo en diferentes dispositivos y pedir que realicen la misma tarea en cada uno, anotando las diferencias en la experiencia.

9.5.7. Evaluación de la Percepción de la Identidad Visual ()

Preguntas Clave

- "¿Qué emociones o ideas les transmite el diseño a primera vista?"
- "¿La identidad visual (colores, formas, estilo) les parece coherente con el propósito del producto/servicio?"
- "¿Qué tan memorable consideran el diseño presentado?"

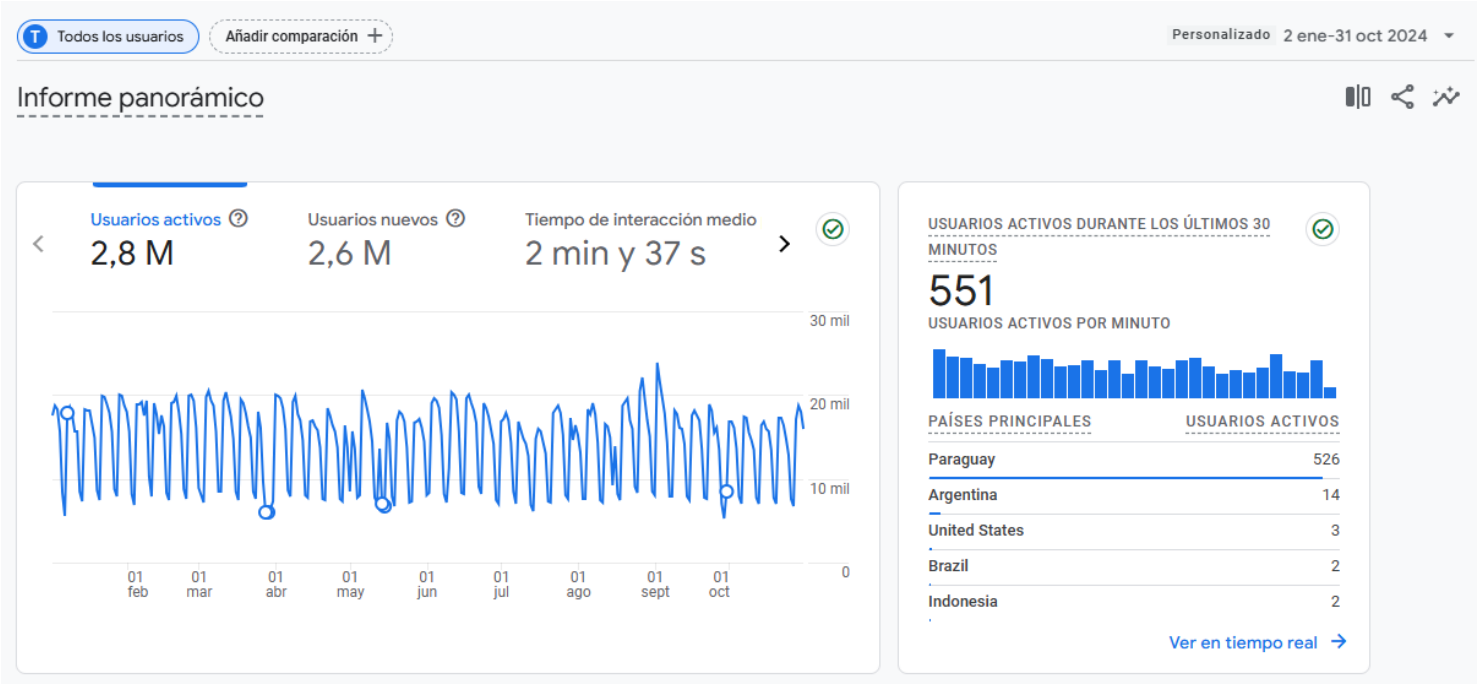
Requerimiento:

Mostrar pantallas clave (Ejemplo el Home o el apartado de Servicios) y pedir que describan en una palabra lo que les transmite.

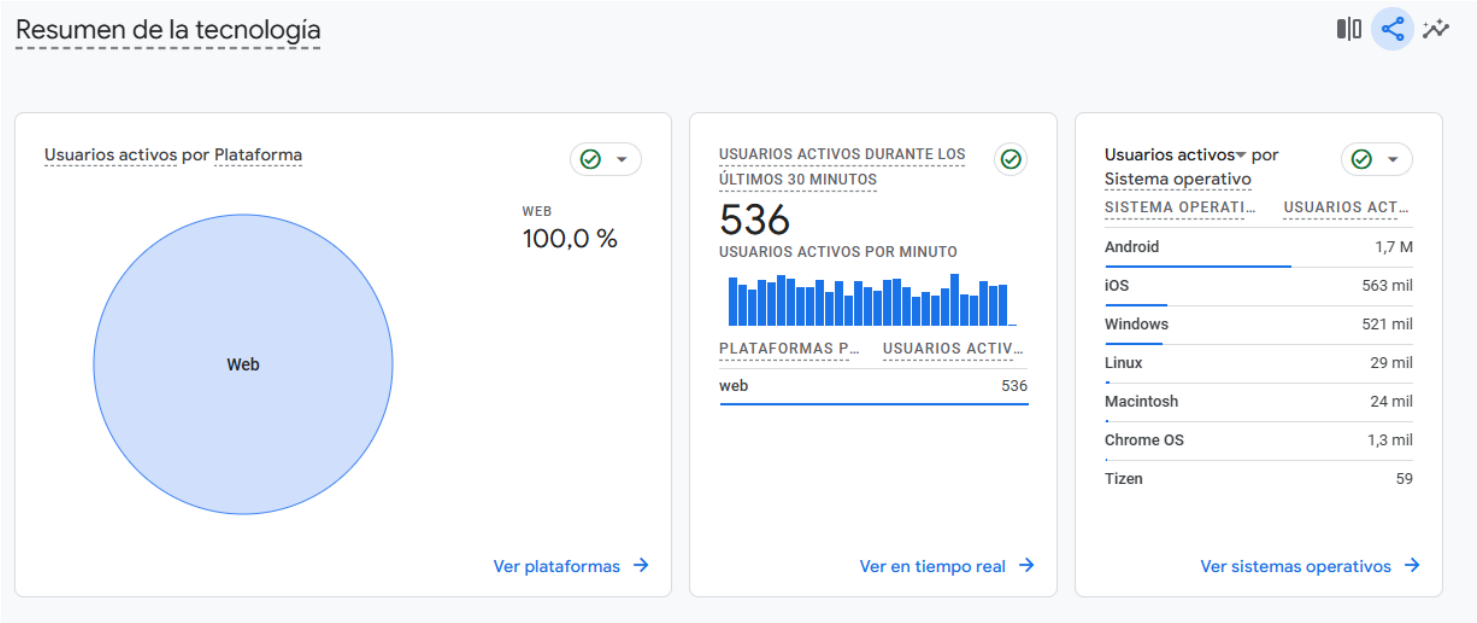
9.6. ANEXO 6– Google Analytics – Portal WEB

Nota: actualmente, los dados de estadísticas obtenidos son referentes a la versión WEB del Portal Paraguay. Al momento de la elaboración del presente documento, la versión Aplicación Móvil no cuenta una funcionalidad para colecta de analítica de datos.

Los datos pueden ser visualizado en (requiere autenticación por parte MITIC):
https://analytics.google.com/analytics/web/#/p374112608/reports/reportinghub?params=_u..nav%3Dmaui%26_u.comparisonOption%3Ddisabled%26_u.date00%3D20241125%26_u.date01%3D20241125


Todos los usuarios
Añadir comparación
Personalizado 2 ene-31 oct 2024
Informe panorámico
Usuarios activos
2,8 M
Usuarios nuevos
2,6 M
Tiempo de interacción medio
2 min y 37 s
30 mil
20 mil
10 mil
0
01 feb
01 mar
01 abr
01 may
01 jun
01 jul
01 ago
01 sept
01 oct
USUARIOS ACTIVOS DURANTE LOS ÚLTIMOS 30 MINUTOS
551
USUARIOS ACTIVOS POR MINUTO
PAÍSES PRINCIPALES
USUARIOS ACTIVOS
Paraguay 526
Argentina 14
United States 3
Brazil 2
Indonesia 2
Ver en tiempo real

¿CUÁL ES LA TENDENCIA DE USUARIOS ACTIVOS?
Usuarios activos por País
PAÍS
USUARIOS ACTI...
Paraguay 2,6 M
Argentina 127 mil
Spain 33 mil
Brazil 32 mil
United States 19 mil
Bolivia 17 mil
France 14 mil
Ver países
Actividad de los usuarios a lo largo del tiempo
500 mil
400 mil
300 mil
200 mil
100 mil
0
01 abr
01 jul
01 oct
30 DÍAS
342 mil
7 DÍAS
88 mil
1 DÍA
16 mil

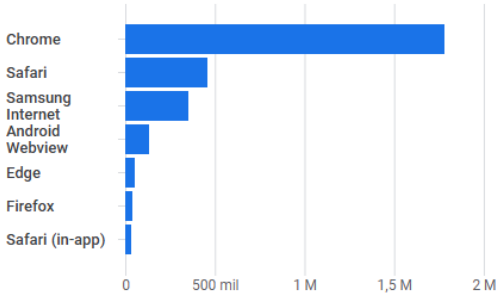

Resumen de la tecnología
Usuarios activos por Plataforma
Web
WEB
100,0 %
Ver plataformas
USUARIOS ACTIVOS DURANTE LOS ÚLTIMOS 30 MINUTOS
536
USUARIOS ACTIVOS POR MINUTO
PLATAFORMAS P...
USUARIOS ACTIV...
web
536
Ver en tiempo real
Usuarios activos por Sistema operativo
SISTEMA OPERATI...
USUARIOS ACT...
Android 1,7 M
iOS 563 mil
Windows 521 mil
Linux 29 mil
Macintosh 24 mil
Chrome OS 1,3 mil
Tizen 59
Ver sistemas operativos

Usuarios activos por Categoría de dispositivo o plata...

CATEGORÍA DE DISPOSITI...	USUARIOS ACTIVOS
web / mobile	2,2 M
web / desktop	574 mil
web / tablet	18 mil
web / smart tv	93

Ver combinaciones de plataformas y dispositi...

Usuarios activos por Navegador



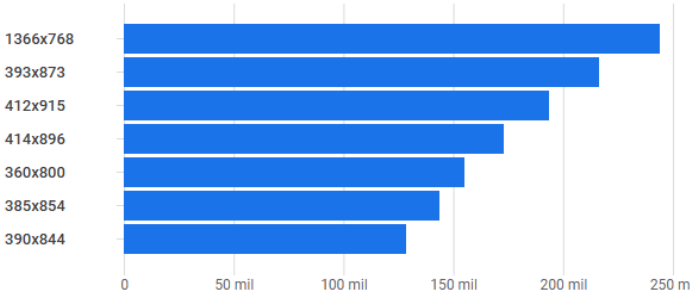
Ver navegadores

Usuarios activos por Categoría de dispos...

MOBILE 79,2 % | DESKTOP 20,2 % | TABLET 0,6 %

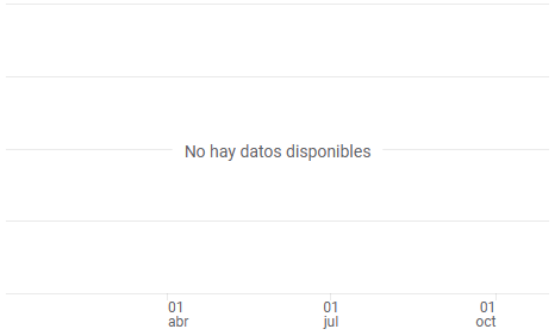
Ver categorías de dispositivo

Usuarios activos por Resolución de pantalla | Plataforma coincide exact...



Ver resoluciones de pantalla

Usuarios activos por Versión de la aplicación

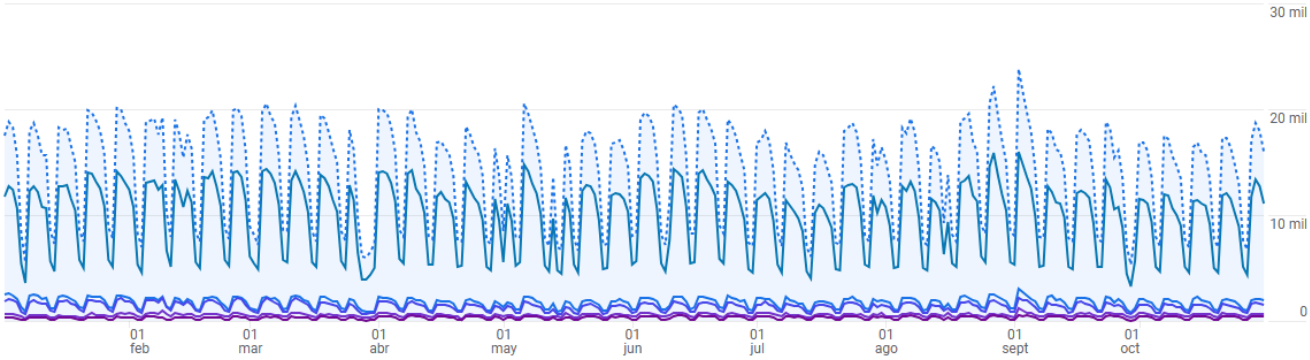


Ver versiones de aplicación

Detalles de la tecnología: Navegador

Añadir filtro

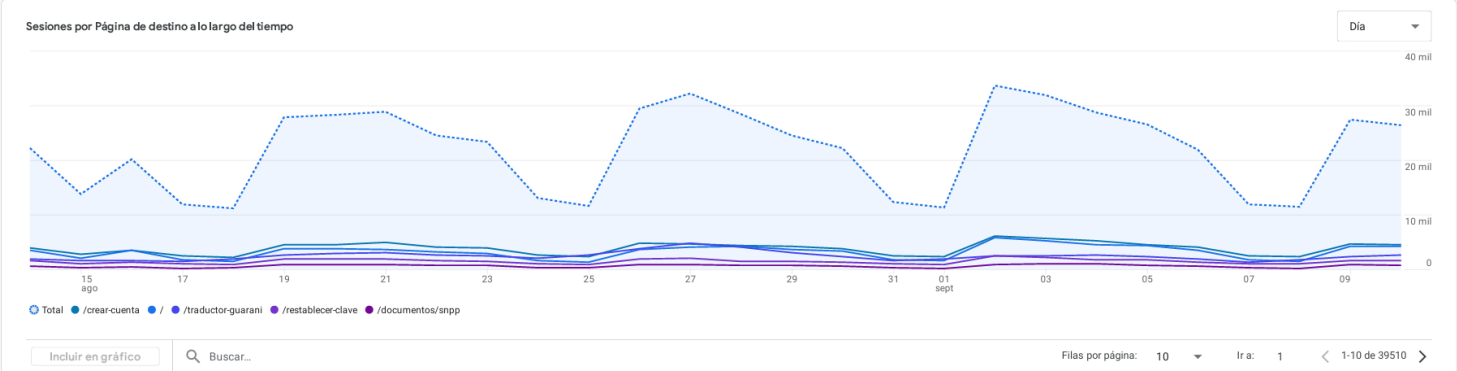
Usuarios activos por Navegador a lo largo del tiempo | Día



	Navegador	Usuarios activos	Usuarios nuevos	Sesiones con interacción	Porcentaje de interacciones	Sesiones con interacción por usuario activo	Tiempo de interacción medio por usuario activo
	Total	2.843.717 100 % respecto al total	2.565.446 100 % respecto al total	3.655.337 100 % respecto al total	57,6 % Media 0 %	1,29 Media 0 %	2 min y 37 s Media 0 %
1	Chrome	1.779.783	1.519.190	2.674.912	59,83 %	1,50	3 min y 12 s
2	Safari	458.313	458.997	342.375	46,94 %	0,75	1 min y 08 s
3	Samsung Internet	349.403	343.662	281.633	41,97 %	0,81	1 min y 31 s
4	Android Webview	131.799	120.466	132.910	66,21 %	1,01	1 min y 33 s
5	Edge	54.928	46.292	85.068	63,05 %	1,55	5 min y 08 s
6	Firefox	39.092	32.836	57.486	59,99 %	1,47	2 min y 48 s
7	Safari (in-app)	33.886	31.461	24.132	50,91 %	0,71	44 s
8	Opera	12.718	11.466	18.716	58,66 %	1,47	3 min y 34 s
9	Amazon Silk	459	438	402	50 %	0,88	1 min y 49 s
10	UC Browser	173	156	210	59,66 %	1,21	1 min y 32 s

Página de destino: Página de destino

Añadir filtro



Incluir en gráfico | Buscar... | Filas por página: 10 | Ir a: 1 | 1-10 de 39510

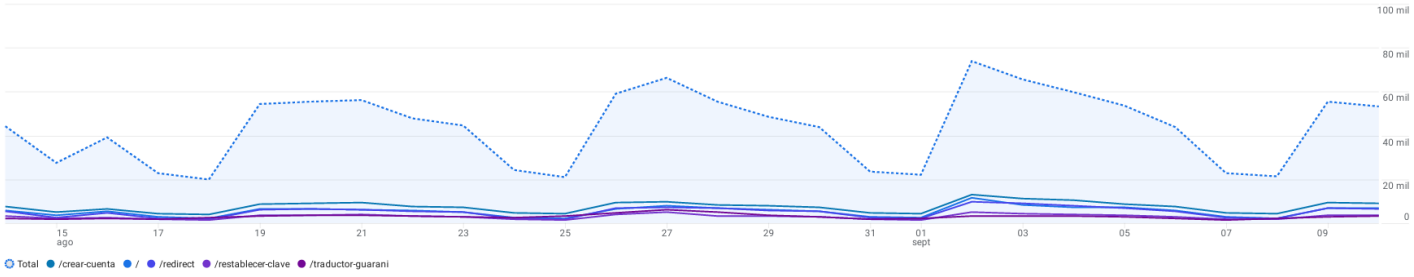
	Página de destino	Sesiones	Usuarios activos	Usuarios nuevos	Tiempo de interacción medio por sesión	Eventos clave (Todos los eventos)	Total de ingresos	Tasa de evento clave de sesión (Todos los eventos)
	Total	610.026 100 % respecto al total	346.559 100 % respecto al total	253.158 100 % respecto al total	1 min y 03 s Media 0 %	0,00	0,00 $	0 %
1	/crear-cuenta	107.401	62.276	40.373	1 min y 17 s	0,00	0,00 $	0 %
2	/	90.207	60.102	34.292	1 min y 32 s	0,00	0,00 $	0 %
3	/traductor-guarani	66.550	51.658	46.300	19 s	0,00	0,00 $	0 %
4	/restablecer-clave	40.917	30.757	18.225	1 min y 06 s	0,00	0,00 $	0 %
5	(not set)	18.330	11.825	0	17 s	0,00	0,00 $	0 %
6	/documentos/snpp	16.835	9.136	4.974	57 s	0,00	0,00 $	0 %
7	/oee/ips/1375	16.456	12.715	7.484	33 s	0,00	0,00 $	0 %
8	/carpeta-ciudadana	15.370	7.829	1.384	36 s	0,00	0,00 $	0 %
9	/login-ciudadano	14.416	11.493	3.579	1 min y 33 s	0,00	0,00 $	0 %
10	/oee/mef/1210	11.340	8.546	4.766	48 s	0,00	0,00 $	0 %

Páginas y pantallas: Ruta de página y clase de pantalla

Añadir filtro

Vistas por Ruta de página y clase de pantalla a lo largo del tiempo

Día



	Ruta de página ...se de pantalla	Vistas	Usuarios activos	Vistas por usuario activo	Tiempo de interacción medio por usuario activo	Número de eventos (Todos los eventos)	Eventos clave (Todos los eventos)	Total de ingresos
	Total	1.225.828 100 % respecto al total	346.559 100 % respecto al total	3,54 Media 0 %	1 min y 51 s Media 0 %	2.781.770 100 % respecto al total	0,00	0,00 $
1	/crear-cuenta	208.906	82.473	2,53	1 min y 07 s	417.219	0,00	0,00 $
2	/	153.484	84.146	1,82	39 s	333.833	0,00	0,00 $
3	/redirect	144.087	84.657	1,70	2 s	156.498	0,00	0,00 $
4	/restablecer-clave	85.024	53.357	1,59	22 s	166.818	0,00	0,00 $
5	/traductor-guarani	83.339	51.815	1,61	25 s	225.863	0,00	0,00 $
6	/carpeta-ciudadana	45.673	40.783	1,12	1 min y 38 s	121.135	0,00	0,00 $
7	/login-ciudadano	42.028	104.662	0,40	1 min y 22 s	240.933	0,00	0,00 $
8	/documentos/snpp	27.100	9.500	2,85	1 min y 16 s	63.105	0,00	0,00 $
9	/oee/mef/1210	25.338	10.627	2,38	40 s	58.877	0,00	0,00 $
10	/carpeta-ciudadana/antecedente-policial	24.679	11.452	2,15	18 s	46.988	0,00	0,00 $

CLARA YNES OZUNA ROTELA

Digitally signed by CLARA YNES OZUNA ROTELA
Date: 2024.12.13 18:02:32 -03'00'