		COORDINACIÓN DE OPERACIONES	
		<b>REPORTE DE RECURSOS Y COSTO DE TELEMÁTICA</b>	
FECHA	VERSIÓN		
25/03/2025	1		

## 1. OBJETIVO

El objetivo de este proceso es reportar de forma diaria y precisa el control de ejecución y los costos asociados a cada herramienta de telemática, en función de variables como envíos, segundos, minutos y registros. Se abarca el sistema de mensajería, voicebot, chatbot, correspondencia, IVR estándar e IVR personalizado, considerando las particularidades de cada proveedor. Este reporte, enviado por correo cada mañana, permite a dirección y gerencia contar con información actualizada para evaluar estrategias y optimizar los recursos.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se centra en la generación y consolidación diaria del reporte de recursos y costos asociados a las herramientas de telemática, y abarca las siguientes funciones:


1. **Registro y Recolección de Datos:** Captura de variables relevantes (envíos, segundos, minutos y registros) para cada herramienta, incluyendo sistemas de mensajería, voicebot, chatbot, correspondencia, IVR estándar e IVR personalizado, de acuerdo con las especificaciones y tarifas de cada proveedor.
2. **Segmentación por Marca, Grupo o Mora:** Registro detallado de las bases ejecutadas a diario, desglosados por marca, grupo o mora, de cada campaña, junto con la hora de ejecución, por cada herramienta para seguimiento y análisis.
3. **Envío del Reporte:** El reporte consolidado, una vez que contiene todos los detalles y costos asociados a cada herramienta de telemática actualizado al corte del día anterior, se envía diariamente a dirección y gerencia, con un resumen de novedades, ajustes y observaciones específicas.

Este documento abarca los procesos establecidos con los proveedores actuales. No obstante, en caso de tener nuevos proveedores, se deberá actualizar y ajustar la información en el archivo para garantizar que los datos y costos se mantengan alineados con las especificaciones comerciales.

---


### 1. Registro y Recolección de Datos

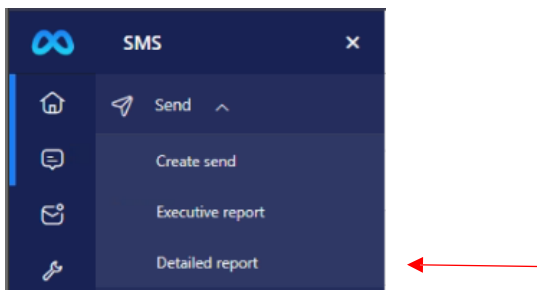
Se deberá validar la reportería final con cada proveedor, utilizando sus páginas o archivos remitidos por correo, para posteriormente incorporar dicha información en el archivo "*Reporte Recursos*" correspondiente al mes en curso. Este archivo se encuentra en la carpeta: <\\172.128.10.200\4. Gestion de Operaciones\2. Claro\AÑO EN CURSO\IMES EN CURSO\9. Informe de Recursos>.

<div>    <b>Recupera</b>   <small>S A S</small> </div>		COORDINACIÓN DE OPERACIONES	
		REPORTE DE RECURSOS Y COSTO DE TELEMÁTICA	
FECHA	VERSIÓN		
25/03/2025	1		

La validación se realiza sobre la hoja “Costo Mensual General”, en la que se registran las variables correspondientes a los registros, segundos y demás datos que determinan el costo. Cabe destacar que las columnas destinadas al cálculo de costos ya vienen formuladas, facilitando así la integración y análisis de la información.

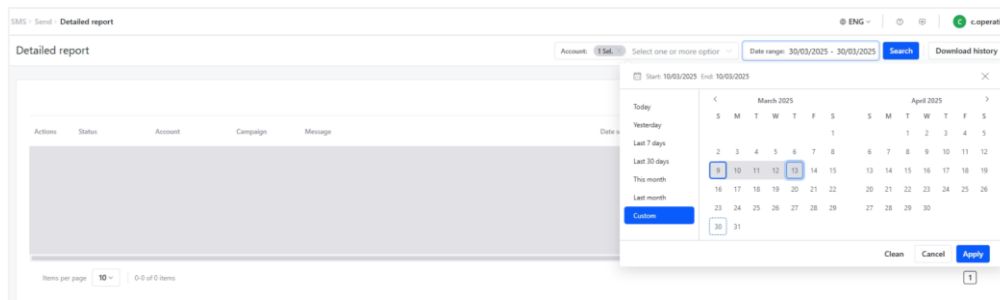
Fecha	SMS MASIVIAN		CORREO MASIVIAN		SMS SAHM		NEW SAHM		WHERNET		CHAT APPCANTAR		BOT WOTOM		CHATBOT INTERCOM		COSTO TOTAL							
	Registros	Costo	Registros	Costo	Registros	Costo	Seg. Pers.	Seg. Ext.	Costo Pers.	Costo Ext.	Mín. Titular	Mín. Cobro	Costo Titular	Costo Cobro	Interacciones	Costo Promedio	Variable Tiempo	Costo	Dólares	Costo	Diferencia Acumulada	Costo Retorno	Costo Marzo	
sábado 1 de marzo de 2025	33,361	\$ 66,331																			\$ 55,828	\$ 30,304	\$ 66,332	
domingo 2 de marzo de 2025																					\$ 55,828	\$ 0	\$ 0	
lunes 3 de marzo de 2025	13,120	\$ 66,240			105,405	\$ 380,910									534	\$ 5,874					\$ 159,824	\$ 504,476	\$ 403,024	
martes 4 de marzo de 2025	72,292	\$ 244,452	59,358	\$ 178,126	101,855	\$ 1,188,679			24,354					803	\$ 1,400						\$ 1,039,849	\$ 1,124,128	\$ 3,090,303	
miércoles 5 de marzo de 2025	72,961	\$ 145,122	31,446	\$ 42,802	600,262	\$ 1,238,524			578,039					86	\$ 18,458	\$ 48,620	\$ 4,806	\$ 2,148,952			\$ 5,636,742	\$ 8,866,420	\$ 3,893,233	
jueves 6 de marzo de 2025	64,495	\$ 128,990	58,711	\$ 117,422	725,001	\$ 1,461,360			436,122					307	\$ 22,951	\$ 16,545					\$ 1,803,234	\$ 1,996,795	\$ 2,224,128	
viernes 7 de marzo de 2025	106,595	\$ 213,190	90,254	\$ 185,426	1,342,003	\$ 2,689,309			1,807,796					87	\$ 18,441	\$ 79,883					\$ 3,932,852	\$ 4,448,124	\$ 3,882,652	
sábado 8 de marzo de 2025	67,051	\$ 134,096	627,687	\$ 2,205,334	1,502,111	\$ 1,000,222			405,122					788	\$ 27,402		5,171	\$ 748,342			\$ 6,213,941	\$ 4,535,943	\$ 5,466,933	
domingo 9 de marzo de 2025																					\$ 6,213,941	\$ 0	\$ 0	
lunes 10 de marzo de 2025	99,725	\$ 159,452	201,054	\$ 400,108	1,900,084	\$ 3,800,168			2,560,079					72	\$ 15,437	\$ 23,150	\$ 243,650				\$ 4,071,304	\$ 2,776,311	\$ 5,633,873	
martes 11 de marzo de 2025	19,386	\$ 68,598	98,970	\$ 237,940	1,522,384	\$ 3,044,608			42,908					59	\$ 12,640	\$ 17,209	\$ 160,289				\$ 2,428,859	\$ 6,896,375	\$ 4,537,861	
miércoles 12 de marzo de 2025	230,571	\$ 461,142	3,051	\$ 6,102	1,306,308	\$ 2,612,616			958,782					54	\$ 11,607	\$ 14,508	\$ 150,588				\$ 2,977,786	\$ 5,628,031	\$ 3,879,584	
jueves 13 de marzo de 2025	88,964	\$ 177,928	25,133	\$ 50,266	2,265,348	\$ 4,531,696			344,084					109	\$ 34,242	\$ 31,221	\$ 343,451				\$ 2,938,189	\$ 6,112,757	\$ 4,132,354	
viernes 14 de marzo de 2025	154,451	\$ 308,902	227,446	\$ 454,890	1,458,907	\$ 2,917,814			224,026					105	\$ 12,344	\$ 14,506	\$ 154,676				\$ 3,182,940	\$ 5,506,102	\$ 5,460,451	
sábado 15 de marzo de 2025	126,090	\$ 252,090	344,549	\$ 689,098	1,196,346	\$ 2,392,792			148,566						75,518	\$ 786,698		\$ 403	\$ 793,464		\$ 1,809,740	\$ 3,006,311	\$ 6,528,636	
domingo 16 de marzo de 2025																					\$ 1,809,740	\$ 0	\$ 0	
lunes 17 de marzo de 2025	106,545	\$ 213,092	741	\$ 1,482	1,480,307	\$ 2,970,614			134,318					92	\$ 10,784	\$ 8,177	\$ 88,941				\$ 6,213,920	\$ 8,132,224	\$ 3,818,144	
martes 18 de marzo de 2025	171,571	\$ 343,142	1,480	\$ 2,962	1,810,503	\$ 3,621,006			3,407,395					84	\$ 18,513	\$ 73,187	\$ 805,017				\$ 6,943,544	\$ 8,886,762	\$ 6,107,059	
miércoles 19 de marzo de 2025	71,237	\$ 142,474	89,380	\$ 178,776	1,456,348	\$ 2,912,496			2,407,855					93	\$ 18,905						\$ 11,734,483	\$ 6,793,105	\$ 4,444,368	
jueves 20 de marzo de 2025	29,221	\$ 58,440	89,051	\$ 178,132	1,768,668	\$ 3,537,336			2,436,419					74	\$ 15,949	\$ 6,681	\$ 104,502				\$ 15,925,251	\$ 8,155,157	\$ 4,622,387	
viernes 21 de marzo de 2025					1,530,957	\$ 3,061,914			1,897,852					71	\$ 15,133	\$ 46,257	\$ 128,827				\$ 17,826,719	\$ 4,452,026	\$ 4,570,543	
sábado 22 de marzo de 2025			743,178	\$ 1,486,356	1,905,441	\$ 3,810,882			148,004					69	\$ 14,788	\$ 62,477	\$ 687,247				\$ 17,266,877	\$ 6,139,881	\$ 6,940,887	
domingo 23 de marzo de 2025																					\$ 17,266,877	\$ 0	\$ 0	
lunes 24 de marzo de 2025																					\$ 17,266,877	\$ 0	\$ 0	
martes 25 de marzo de 2025	44,330	\$ 88,660	269,599	\$ 539,198	2,083,053	\$ 4,166,106			4,090,515						87,841	\$ 966,773	\$ 12,262	\$ 5,777,951				\$ 26,461,429	\$ 10,129,586	\$ 9,173,324
miércoles 26 de marzo de 2025			729	\$ 14,580	1,382,977	\$ 2,765,954			3,811,496					75	\$ 10,183							\$ 26,110,129	\$ 6,824,224	\$ 7,772,555
jueves 27 de marzo de 2025			92,812	\$ 185,624	1,689,323	\$ 3,378,646			3,545,765						88,619	\$ 1,095,809					\$ 17,260,883	\$ 14,658,223	\$ 5,967,470	
viernes 28 de marzo de 2025	269,522	\$ 539,044	537,127	\$ 1,074,254	1,507,383	\$ 3,014,766			2,582,125						90,122	\$ 1,033,572	\$ 25,126	\$ 5,954,946				\$ 34,788,264	\$ 5,968,042	\$ 5,980,682
sábado 29 de marzo de 2025																					\$ 34,788,264	\$ 0	\$ 0	
domingo 30 de marzo de 2025																					\$ 34,788,264	\$ 0	\$ 0	
lunes 31 de marzo de 2025																					\$ 34,788,264	\$ 0	\$ 0	
Cuenta a Corriente																								
Alquiler																								
Otros																								
Pago de Múltiple Mensaje																								

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES	
		REPORTE DE RECURSOS Y COSTO DE TELEMÁTICA	
FECHA	25/03/2025	VERSIÓN	1



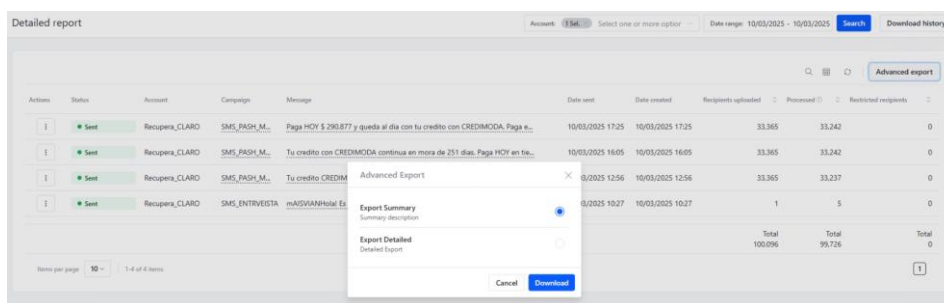
**Figura 3.** Selección de módulo para consultar un reporte en el módulo de mensajería.

La plataforma cargará una interfaz para realizar la consulta sobre la cuenta, permitiendo seleccionar un período de tiempo predeterminado. Para una consulta de un solo día, se visualizará una sumatoria total de los envíos de ese día; si se requiere consultar un rango mayor, será necesario descargar el reporte para fragmentar la información consolidada por fecha.




**Figura 4.** Tablero de consulta con módulo de calendario para seleccionar rango de fechas.

Una vez establecidos los rangos de fecha, y en caso de descargar un reporte de varios días, se procede a seleccionar un exporte avanzado y elegir la opción de exporte sumatorio. Esto generará un archivo en formato libro, el cual se procesará manualmente para extraer la información diaria de los mensajes o correos ejecutados.



**Figura 5.** Ventana emergente para consultar costos.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES	
		REPORTE DE RECURSOS Y COSTO DE TELEMÁTICA	
FECHA	VERSIÓN		
25/03/2025	1		

Posteriormente, se identificará la columna que contiene la fecha programada o de envío de las bases, delimitando el campo ya que se encuentra en formato fecha en lugar de texto. Se delimita también la columna de envíos (ejecutados o procesados) y se crea una tabla dinámica que agrupe y sume la información por día. Los valores obtenidos se diligenciarán en los registros de SMS MASIVIAN y CORREOS MASIVIAN correspondientes al día o días consultados.

Etiquetas de fila		Suma de Total Procesados
1-mar		33.038
3-mar		32.995
4-mar		34.272
5-mar		38.060
6-mar		64.495
7-mar		105.595
8-mar		67.018
9-mar		50
10-mar		99.726
11-mar		33.096
12-mar		230.571
13-mar		98.964
14-mar		32.981
17-mar		35.536
19-mar		87.988
23-mar		44
24-mar		44
25-mar		44.300
28-mar		191.440
29-mar		54
30-mar		54
Total general		1.230.321

Seleccionar campos para agregar al informe:

Buscar

- ☐ Es Hash
- ☐ Campaña
- ☐ Mensaje
- ☐ Tipo de envío
- ☐ Descripción
- ☐ Total de Clicks
- ☐ Click Unicos
- ☐ Total Restricciones
- ☒ Total Procesados
- ☐ Destinatario restringido
- ☒ Horas (Fecha Programado)
- ☒ Días (Fecha Programado)

Más tablas...

Arrastrar campos entre las áreas siguientes:


Filtros	Columnas
Filas	Valores
Días (Fecha Programado)	Suma de Total Procesados
Horas (Fecha Programado)	
Fecha Programado	

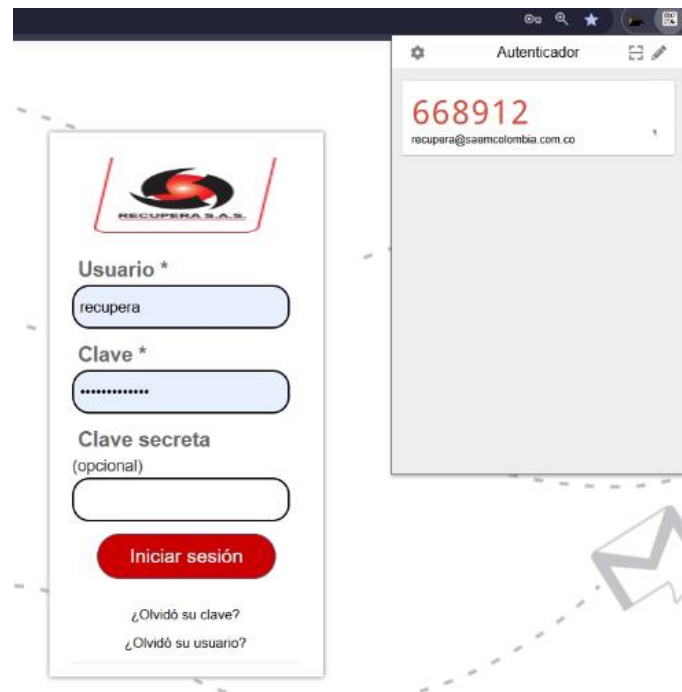
Figura 6. Tabla dinámica de ejemplo.

Es indispensable realizar la consulta en ambos módulos, tanto de mensajería como de correspondencia, y con cada uno de los 4 usuarios vigentes. Además, se debe tener en cuenta que la plataforma solicitará el cambio de contraseña aproximadamente cada 2 meses, el cual se actualizará mediante token enviado al correo vinculado a cada cuenta.

## 1.2. Validación en Plataforma Saem

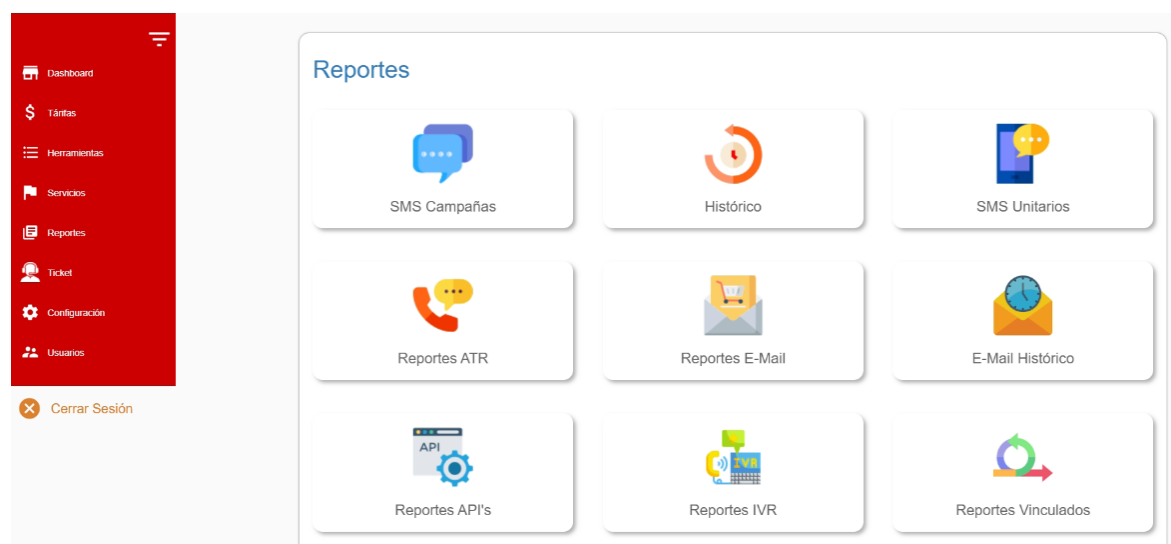
Para la validación en la plataforma Saem se accede a la URL [saemcolombia.com.co/recupera](https://saemcolombia.com.co/recupera) utilizando el único usuario de Recupera. En el ingreso, se solicita una clave secreta obligatoria, que se obtiene mediante Google Authenticator una vez configurada la cuenta; en dicha extensión se copia el valor numérico y se pega en el campo correspondiente para acceder.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		REPORTE DE RECURSOS Y COSTO DE TELEMÁTICA
FECHA 25/03/2025	VERSIÓN 1	




**Figura 7.** Módulo de ingreso en Saem con extensión authenticator desplegada.

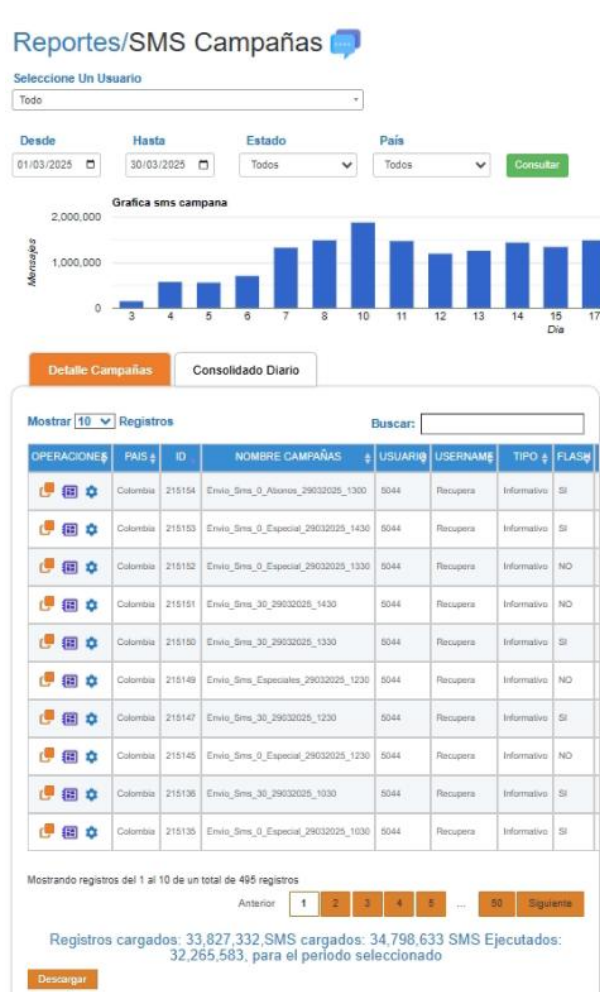
Una vez dentro, procedemos a elegir el módulo llamado “Reportes” sobre el cuál, encontraremos disposición de 10 submódulos.



**Figura 8.** Módulo de reportería en Saem.


		COORDINACIÓN DE OPERACIONES	
		<b>REPORTE DE RECURSOS Y COSTO DE TELEMÁTICA</b>	
FECHA	VERSIÓN		
25/03/2025	1		

Se debe focalizar la consulta en “SMS Campañas” y “Reportes IVR”, ya que al hacer clic en cada uno, los filtros del mes actual se cargan de manera predeterminada. Se procede a presionar el botón “Descargar” ubicado en la parte inferior izquierda, lo que exporta un archivo en formato libro que consolida todas las campañas ejecutadas y sus atributos correspondientes, tanto para mensajería como para IVR.






**Figura 9.** Visual de consulta sobre reportería de mensajería.

Posteriormente, para los archivos descargados se identifica la columna de fecha programada o de envío (en formato fecha) y, al igual, la columna que contiene los segundos o registros ejecutados según corresponda. Con estos datos se crea una tabla dinámica que agrupa y suma la información por día, diferenciando en el caso del IVR entre datos estándar y personalizados. Finalmente, los valores obtenidos se diligencian en los registros de SMS SAEM e IVR SAEM (Estándar y Personalizado) correspondientes al día o días sin validar.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		REPORTE DE RECURSOS Y COSTO DE TELEMÁTICA
FECHA 25/03/2025	VERSIÓN 1	




### 1.3. Validación Datos Wisebot

#### I. Recepción de Reportes por Campaña:



-  **PASH:** Se recibe un único reporte al finalizar el día.
-  **GMAC:** Se reciben dos reportes al final del día, uno para insolutos y otro para el rango 1 a 4.
-  **Claro:** Se pueden recibir hasta tres reportes (uno de hogar, otro de postpago y otro de equipo) durante el día, enviados cada hora. Se debe utilizar el último reporte recibido

Específicamente se tienen en cuenta los que indican "todas gestión", ya que existe otro que muestra la mejor gestión por cliente.



#### II. Apertura y Revisión de Archivos:

-  Abrir los archivos correspondientes al día de ejecución.
-  Identificar la columna que contiene las tipologías de las llamadas.
-  Ubicar la columna que registra los segundos (el tiempo en llamada).


#### III. Procesamiento de Datos:


-  Excluir los segundos de la tipología denominada "CONTESTADORA".
-  Sumar los segundos de las demás tipologías de cada base.

#### IV. Conversión y Registro:

-  Convertir el total de segundos a minutos.
-  Diligenciar el valor convertido en la columna de Wisebot "Cobro".

#### V. Casos Especiales:

-  En el caso de ejecutar una base de confirmación de titularidad (configurada únicamente para Claro), aplicar el mismo proceso de exclusión de CONTESTADORA, suma de segundos, conversión de variable de tiempo y registro en *Reporte de Recursos*.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		REPORTE DE RECURSOS Y COSTO DE TELEMÁTICA
FECHA 25/03/2025	VERSIÓN 1	

Este proceso permite obtener la medición general de los minutos consumidos por la herramienta Voicebot con Wisebot, de todas las campañas.

#### 1.4. Validación en Plataforma ChatAppCenter

Ingresa a la URL <https://recupera.appcenteryes.com/sends> utilizando las credenciales proporcionadas para usuarios admin. Una vez dentro, dirigirse al módulo de "Envíos", según se muestra a continuación:

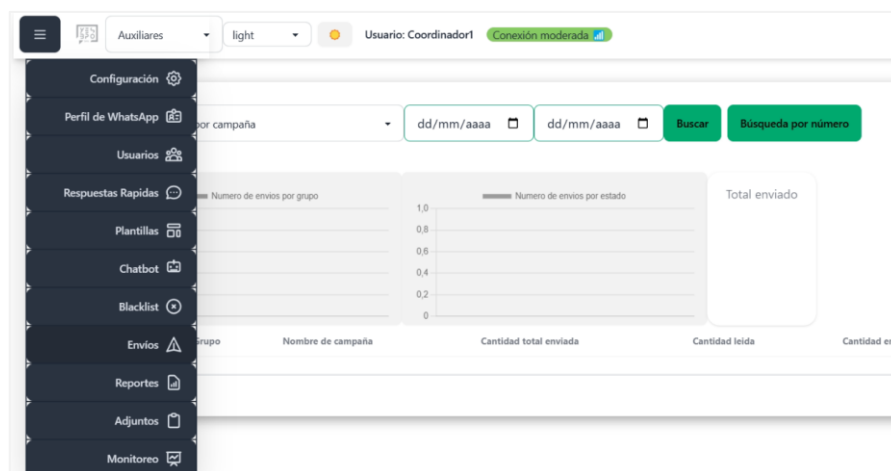



Figura 10. Plataforma de Chat App Center en sección de envíos.

Seleccionar el rango para consultar los envíos por día, lo que permite llevar un control detallado de las bases. La consulta arrojará un valor acumulado de los envíos realizados durante el rango seleccionado; de este valor, se deben restar los envíos que se indiquen como "failed", ya que estos no se consideran para el cobro. El valor final obtenido se ingresa en la columna "CHAT APPCenter".



Figura 11. Resumen de consulta en plataforma.



		COORDINACIÓN DE OPERACIONES	
		REPORTE DE RECURSOS Y COSTO DE TELEMÁTICA	
FECHA	VERSIÓN		
25/03/2025	1		

### 1.5. Validación Datos IPCom

- I. **Recepción de Reportes por CDR:** Se valida la bandeja de correo correspondiente al día siguiente de ejecución de la base, en donde el sistema de Jerasoft envía de manera automática un resumen detallado con los tiempos de consumo que tuvo la herramienta de Voicebot. El anexo recibido estará comprimido, por lo que será necesario descomprimirlo para poder leer la información.




Figura 12. Resumen de reporte CDR enviado a través de correo por [jerasoftware@ipcom.ai](mailto:jerasoftware@ipcom.ai).

- II. **Lectura del CDR:** Una vez descomprimido el archivo, se exporta un archivo CSV que, por defecto, estará delimitado por comas. De ser necesario, se delimita y se selecciona la columna completa que contiene el "Tiempo facturado" y "Costo", se reemplaza el punto por una coma; posteriormente, se procede a sumar los valores de dicha columna, generando la información referente al consumo y costo, la cual se pegará en la columna de BOT IPCOM.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
Connect Tim	Dist Party ID	Account Nan	Tiempo factu	Tarifa	Costo	Subscriber N	País del cã	Nombre del	Src Party ID	Leg ID		
2025-03-28 15	57313252130	Recupera_Vi	0.01667	145.00000	2.41667	Recupera_Vi	COLOMBIA	COLOMBIA F	3028236691	63ea51e3-02f1-4b51-9e7b-bdf0b0675b8		
2025-03-28 15	57321351722	Recupera_Vi	0.03333	145.00000	4.83333	Recupera_Vi	COLOMBIA	COLOMBIA F	3028222377	284927d4-8c50-419b-9c7b-7571f2f0759		
2025-03-28 15	57321340019	Recupera_Vi	0.05000	145.00000	7.25000	Recupera_Vi	COLOMBIA	COLOMBIA F	3028236691	a3060258-5c4a-4f90-85d6-ac8de44b0795		
2025-03-28 15	57313250451	Recupera_Vi	0.03333	145.00000	4.83333	Recupera_Vi	COLOMBIA	COLOMBIA F	3028222377	58d6afe1-61ef-4d17-9a8d-b70756a63191		
2025-03-28 15	57321342585	Recupera_Vi	0.01667	145.00000	2.41667	Recupera_Vi	COLOMBIA	COLOMBIA F	3028236691	da3a725e-28ec-46ef-92d3-768739ba1d4b		
2025-03-28 15	57321338225	Recupera_Vi	0.05000	145.00000	7.25000	Recupera_Vi	COLOMBIA	COLOMBIA F	3028222377	afc6935c-93c7-4c04-8c01-b33e6b2e042d		
2025-03-28 15	57313249401	Recupera_Vi	0.03333	145.00000	4.83333							
2025-03-28 15	57321336993	Recupera_Vi	0.21667	145.00000	31.41667							
2025-03-28 15	57321342193	Recupera_Vi	0.05000	145.00000	7.25000							
2025-03-28 15	57321341877	Recupera_Vi	0.03333	145.00000	4.83333							
2025-03-28 15	57313257153	Recupera_Vi	0.05000	145.00000	7.25000							
2025-03-28 15	57321340880	Recupera_Vi	0.05000	145.00000	7.25000							
2025-03-28 15	57321333085	Recupera_Vi	0.03333	145.00000	4.83333							
2025-03-28 15	57313255937	Recupera_Vi	0.03333	145.00000	4.83333							
2025-03-28 15	57321331154	Recupera_Vi	0.05000	145.00000	7.25000							
2025-03-28 15	57321329381	Recupera_Vi	0.03333	145.00000	4.83333							
2025-03-28 15	57321343675	Recupera_Vi	0.03333	145.00000	4.83333	Recupera_Vi	COLOMBIA	COLOMBIA F	3507594285	f02b25c5-8c83-4794-a9ea-671030497557		
2025-03-28 15	57321342142	Recupera_Vi	0.08333	145.00000	12.08333	Recupera_Vi	COLOMBIA	COLOMBIA F	3507594285	a85d12d8-a37d-4305-a732-4b46f1e2ff4		
2025-03-28 15	57321332112	Recupera_Vi	0.05000	145.00000	7.25000	Recupera_Vi	COLOMBIA	COLOMBIA F	3028236691	2b7c2b64-9a84-49fb-a067-481bd0d69b25		
2025-03-28 15	57321344227	Recupera_Vi	0.05000	145.00000	7.25000	Recupera_Vi	COLOMBIA	COLOMBIA F	3507594285	57d9bd88-f3a6-49ad-8458-49939cct7f41		

Figura 13. Resumen Gestión del archivo csv comprimido en el correo de CDR.

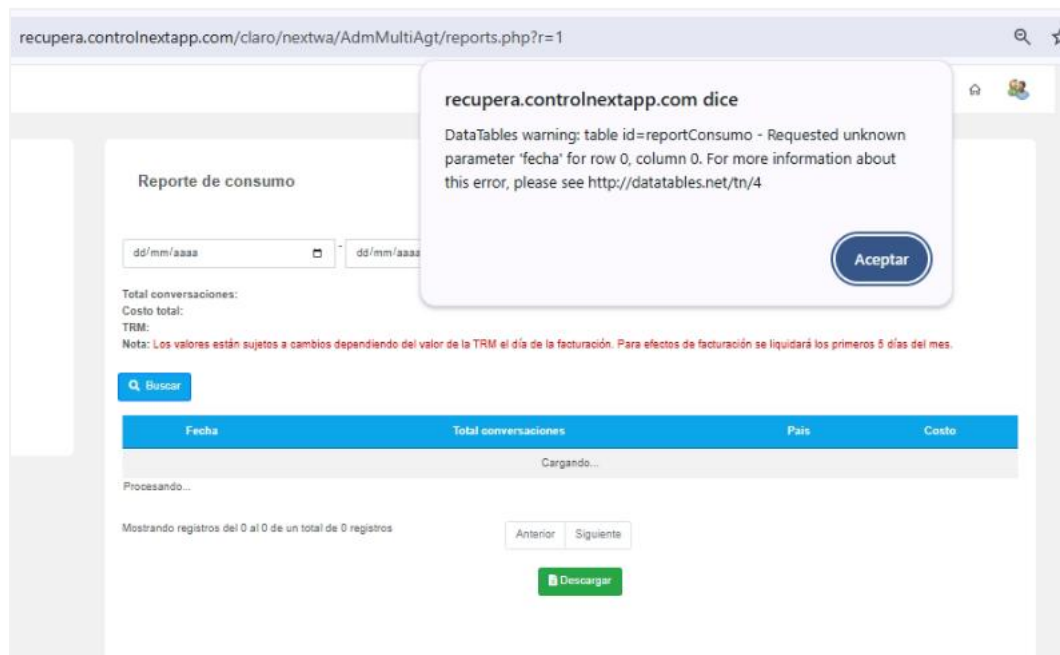
		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		REPORTE DE RECURSOS Y COSTO DE TELEMÁTICA
FECHA 25/03/2025	VERSIÓN 1	

### 1.6. Validación Datos CHATBOT INTERCOM

Ingresar al CRM Y luego de estar logueados dirigirse al link:

<https://recupera.controlnextapp.com/claro/nextwa/AdmMultiAgt/reports.php?r=1>


La información podrá consultarse por período de tiempo y la data descargada se utiliza para copiar los valores en el centro de costos. Cabe destacar que, desde el 27 de diciembre de 2024, Meta ha otorgado un beneficio a Recupera, el cual ha sido verificado por nuestro proveedor/intermediario y no genera costos, por lo que la respuesta JSON puede devolver un valor vacío. Lo único que genera costo son las licencias contempladas en el sistema.



**Figura 14.** Resumen Consulta vacía del JSON con información de consumo de Chatbot con Intercom.

### 1.7. Validación Comparativa de Costos (mes a mes)

Cada mes, la columna intermedia de "COSTO TOTAL" contendrá la información acumulada del mes anterior. Esta información deberá copiarse manualmente una única vez desde el archivo consolidado del mes precedente, replicando también las fechas de inicio para actualizar los periodos y permitir una comparación detallada mes a mes.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		REPORTES DE RECURSOS Y COSTO DE TELEMÁTICA
FECHA 25/03/2025	VERSIÓN 1	

La información correspondiente al mes actual estará formulada de forma automática, lo que elimina la necesidad de realizar ajustes manuales en dicha sección.

COSTO TOTAL			
Diferencia Acumulada	Costo Febrero		Costo Marzo
-\$ 55.828	\$ 10.504		\$ 66.332
-\$ 55.828	\$ 0		\$ 0
\$ 135.824	\$ 594.676		\$ 403.024
-\$ 2.639.949	\$ 1.114.528		\$ 3.890.301
-\$ 5.636.742	\$ 896.420		\$ 3.893.213
-\$ 5.869.124	\$ 1.991.735		\$ 2.224.118
-\$ 5.302.652	\$ 4.449.124		\$ 3.882.652
-\$ 6.213.641	\$ 4.555.943		\$ 5.466.933
-\$ 6.213.641	\$ 0		\$ 0
-\$ 4.071.204	\$ 7.776.311		\$ 5.633.873
-\$ 1.420.692	\$ 6.978.373		\$ 4.327.861
\$ 327.736	\$ 5.628.011		\$ 3.879.584
\$ 2.308.139	\$ 6.112.757		\$ 4.132.354
\$ 3.382.065	\$ 6.534.357		\$ 5.460.431
\$ 1.859.740	\$ 5.006.311		\$ 6.528.636
\$ 1.859.740	\$ 0		\$ 0
\$ 6.213.820	\$ 8.172.224		\$ 3.818.144
\$ 8.943.544	\$ 8.836.782		\$ 6.107.059


Figura 15. Valores de costo acumulado por día y las diferencias respecto al periodo anterior.

## 2. Segmentación por Marca, Grupo o Mora

Para llenar la información, se utilizarán las bases ejecutadas para mensajes, bot, IVR y correo, y se podrá optar por el método más dinámico disponible, ya sea a través de una tabla dinámica, una consulta DAX, un script en Python o cualquier otra herramienta que facilite la lectura de las bases. Dicho proceso permite extraer e ingresar los valores para filtrar por fecha, herramienta y mora o marca, de modo que se complete el detalle de la estrategia ejecutada en la tabla de la hoja "Data".

FECHA	HORA	MARCA	PROCESO	CANTIDAD	CAMPAÑA
16/04/2024	9:30	CASTIGO	IVR INTERCOM	245.351	CLARO
16/04/2024	9:30	POTENCIAL	IVR INTERCOM	30.726	CLARO
16/04/2024	9:30	PRECHURN	IVR INTERCOM	48.487	CLARO
16/04/2024	9:30	MORA 0	IVR TRANSACCIONAL	47.548	CLARO
16/04/2024	9:30	MORA 30	IVR TRANSACCIONAL	7.284	CLARO
16/04/2024	9:30	MORA 60	IVR TRANSACCIONAL	16.461	CLARO
16/04/2024	9:30	POTENCIAL	SMS SAEM	25.930	CLARO
16/04/2024	9:30	PRECHURN	SMS SAEM	32.884	CLARO
16/04/2024	10:00	MORA 30	SERVICEBOTS	4.245	CLARO
16/04/2024	10:00	PRECHURN	SERVICEBOTS	23.538	CLARO
16/04/2024	10:00	MORA 0	SMS SAEM	47.422	CLARO
16/04/2024	10:00	MORA 120 - 180	SMS SAEM	2.750	CLARO
16/04/2024	10:00	MORA 120 - 180	SMS SAEM	2.810	CLARO
16/04/2024	10:00	MORA 210	SMS SAEM	64.853	CLARO
16/04/2024	10:00	MORA 30	SMS SAEM	6.631	CLARO
16/04/2024	10:00	MORA 60	SMS SAEM	16.904	CLARO
16/04/2024	10:00	MORA 90	SMS SAEM	3.278	CLARO
16/04/2024	10:30	CASTIGO	CORREO	6.641	CLARO
16/04/2024	10:30	MORA 30	CORREO	446	CLARO
16/04/2024	10:30	CASTIGO	SMS SAEM	16.859	CLARO
16/04/2024	11:00	MORA 0	SMS SAEM	5.595	CLARO
16/04/2024	11:00	MORA 120 - 180	SMS SAEM	2	CLARO

Figura 16. Tabla de ejemplo con un fragmento del día 16 de abril.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		REPORTE DE RECURSOS Y COSTO DE TELEMÁTICA
FECHA 25/03/2025	VERSIÓN 1	

### 3. Envío del Reporte

Para enviar la información por correo, se deben seguir los siguientes pasos:

- I. **Guardado en la Ruta Compartida:** Asegurarse de que el archivo con el detalle de costos y registros por mora y herramienta, junto con los procesos descritos anteriormente, se guarde en la ruta compartida correspondiente.
- II. **Envío de Correo Electrónico:** Enviar el anexo del archivo a [dirección.operativo@recuperasas.com](mailto:dirección.operativo@recuperasas.com), con copia a [raul.barbosa@recuperasas.com](mailto:raul.barbosa@recuperasas.com).
- III. **Detalle en el Cuerpo del Correo:** Incluir en el cuerpo del mensaje un resumen detallado de las novedades, seguimientos y validaciones realizadas, según lo conversado con los proveedores que impacte en el centro de costos o sea relevante para el seguimiento y uso de las herramientas.
- IV. **Formato del Asunto:** Es recomendable mantener en el asunto del correo, la nomenclatura “Costo Telemática // Reporte Recursos // Corte dd-mm-yyyy”