

Pendientes

En la plataforma, el término "pendiente" se refiere a:

- los destinatarios que, después de haber sido [importados a la plataforma](#) o haber rellenado un formulario de suscripción que funciona con opt-in doble, recibieron un correo electrónico de confirmación pero no hicieron clic en el enlace para confirmar su suscripción.
- destinatarios que recibieron un [email automático de reactivación](#), en el proceso de [gestión de los destinatarios inactivos](#), pero no confirmaron su reactivación ni fueron desuscritos por el sistema.

Pendientes por gestión destinatarios inactivos

La Gestión de los inactivos te permite depurar la base de los destinatarios "zombie" (los que nunca abren tus emails) o reactivar su interés a través de acciones predefinidas basadas en la fecha de la última apertura o clic.

Cuando habilitas esta opción, los inactivos reciben un mensaje de reactivación. Al enviar este mensaje, el sistema los mueve de suscritos a pendientes. Estos destinatarios podrán:

- volver a estar suscritos, haciendo clic en el mensaje de reactivación
- no ejecutar ninguna acción: en este caso el sistema, al pasar el periodo de tiempo establecido, los desuscribirá.

Pendientes por no confirmar su suscripción

Un alto número de pendientes podría ser índice de un mensaje de confirmación no tan efectivo. Recomendamos comprobar que:

- el asunto del mensaje invite a la acción, por ejemplo: "¡Atención, debes confirmar tu suscripción!";
- el remitente sea fácilmente identificable
- el texto sea corto y claro.
- solo haya un enlace, el de confirmación
- el propósito esté bien explicado.

Cómo reenviar la solicitud de confirmación a los destinatarios pendientes

Lo que puedes hacer si tienes muchos destinatarios pendientes es reenviarles el correo electrónico de confirmación. Para hacer esto, sigue este procedimiento:

- (Opcional) En *Ajustes > Ajustes de lista > Notificaciones*, crea un nuevo mensaje de confirmación, insertando un enlace o un botón de confirmación de solicitud con el editor
- Exporta los destinatarios pendientes en *Destinatarios > Exporta*, selecciona "Suspendido" en el menú desplegable "Estado" y haz clic en "Exportar" en la parte inferior de la página;
- Cuando finalice la exportación, guarda el archivo en tu computadora;
- importa de nuevo los destinatarios pendientes;
 - en *Destinatarios > Importa*, selecciona "Importar CSV / TXT";
 - en el primer paso, carga el archivo que exportaste anteriormente, selecciónalo y haz clic en "Siguiente";
 - en el segundo paso, haz clic en "Avanzadas" y selecciona la opción "Reenviar solicitud de confirmación de suscripción": deberás seleccionar "Predefinido" o un mensaje creado anteriormente (ver el punto 1).
- Una vez que se complete la importación, los destinatarios pendientes recibirán un nuevo correo de confirmación.