

# **MANUAL DE REGISTRO DE CANAL DE ATENCION LINEA 107**

Subgerencia de Atención al Asegurado en Otros Canales

SGAAOC

**¡EL PERÚ A TODA  
MÁQUINA!**

## INTRODUCCION:

En el contexto actual de la gestión de servicios de salud, la eficiencia en la captura de datos y la rapidez de respuesta son factores determinantes para la calidad del servicio al ciudadano. El presente manual tiene como objetivo orientar al personal en el uso del nuevo **Sistema Unificado de Registro - Línea 107**, una solución tecnológica desarrollada en **AppSheet** para la estandarización y optimización de las atenciones telefónicas.

Anteriormente, la Línea 107 operaba bajo un esquema fragmentado basado en **Google Forms**, lo que obligaba a los operadores a navegar entre múltiples formularios y enlaces independientes. Esta dispersión generaba procesos manuales de consolidación de datos, aumentaba el riesgo de errores de formato y dificultaba el acceso a la información en tiempo real.

La transición hacia este nuevo ecosistema digital representa un salto cualitativo en la operación, fundamentado en cuatro ejes principales:

- **Plataforma Centralizada:** Un entorno único que integra todos los tipos de servicios mediante un menú central con lógica condicional inteligente, eliminando la navegación externa y simplificando el flujo de trabajo del operador.
- **Integridad y Automatización:** El sistema incorpora reglas de validación estrictas para documentos de identidad y teléfonos. Además, mediante la integración con tablas maestras (T\_DNI), se automatiza el llenado de datos personales y cálculos de edad, reduciendo drásticamente el error humano.
- **Monitoreo de Rendimiento (AHT):** Por primera vez, se introducen métricas de control de tiempos (StartTime, SubmitTime y Duración) que permiten medir el tiempo real de operación, facilitando la mejora continua de la productividad.
- **Inteligencia de Datos:** La arquitectura del sistema conecta los registros almacenados en Google Sheets con bases de datos **SQL** a través de Visual Code. Esto permite que la información de los asegurados esté disponible de manera inmediata para el análisis estratégico y la toma de decisiones por parte de la alta dirección de **EsSalud**.

Este manual proporciona una guía detallada sobre la interfaz, la estructura lógica de los datos y los procedimientos de registro paso a paso, asegurando que cada interacción telefónica se convierta en un activo valioso para la gestión de la salud nacional.

## OBJETIVO:

Estandarizar el registro de las atenciones telefónicas mediante una plataforma unificada que permita al operador gestionar distintos tipos de servicios desde un mismo entorno. El objetivo es reducir los tiempos de respuesta, eliminar el error humano en la duplicidad de datos y garantizar que la información de los asegurados de EsSalud esté disponible en tiempo real para la toma de decisiones estratégicas.

## EVOLUCION DEL REGISTRO:

CARACTERISTICAS	SISTEMA ANTERIOR (GOOGLE FORMS)	NUEVO SISTEMA UNIFICADO (APPSHEET)
<b>Centralización</b>	Un formulario distinto para cada servicio (Dispersión).	Un solo entorno para Línea 107
<b>Navegación</b>	El operador debía saltar entre diferentes links.	Menú central con lógica condicional inteligente.
<b>Validación</b>	Limitada; permitía registros con errores de formato.	Reglas estrictas que aseguran datos correctos (DNI, Teléfono).
<b>Gestión de Datos</b>	Requería unir varias hojas de cálculo manualmente.	Base de datos integrada y lista para reportes automáticos.
<b>Experiencia de Usuario</b>	Interfaz estática y poco intuitiva para flujo rápido.	Interfaz dinámica optimizada para call center.

# CAPITULO I: INTERFAZ DEL APLICATIVO

## 1. ESTRUCTURA DE DATOS

### 1.1. Identificación y Control del Registro

ID: Es la llave primaria (Key) del registro, de tipo texto. Utiliza una fórmula inicial CONCATENATE para generar un código único.

FECHA: Campo de tipo Date marcado como Label (etiqueta principal). Se autocompleta con la función TODAY().

HORA: Campo de tipo Time que registra el momento exacto mediante TIMENOW().

### 1.2. Información del Agente

PROFESIÓN: Campo de texto que utiliza una fórmula LOOKUP para traer información automáticamente de la tabla **PERSONAL**.

PERSONAL: Es una Referencia (Ref) a la tabla **PERSONAL**, obligatoria para identificar quién realiza el registro.

OPCIONES DE INGRESO: Es una Referencia (Ref) a la tabla **OPCION LLAMADA**, obligatoria para identificar quién realiza el registro.

*De elegir la opción **LLAMADAS MAL INTENCIONADA** en el campo **OPCIONES DE INGRESO** se habilitarán los campos (**NUMERO DE TELEFONO, DE QUE TIPO (mal intencionada), OBSERVACION y DERIVACION EXTERNA**) configurados como campos obligatorios para ser registrados.*

### 1.3. Datos del Usuario / Paciente

NUMERO DE TELEFONO: Campo de texto obligatorio para el registro telefónico del paciente.

TIPO DE DOCUMENTO: Configurado como Referencia (Ref) a la tabla TIPO DOC con un valor inicial predeterminado de "DNI", con una condición para ser mostrado solo para las opciones de 0 a 5 en el campo **OPCIONES DE INGRESO**.

NUMERO DE DOCUMENTO: Configurado como campo obligatorio.

APELLIDOS Y NOMBRES: Se completa automáticamente mediante una fórmula LOOKUP basada en el documento.

SEXO y FechaNacimiento: Ambos campos utilizan lógica condicional (IF(ISNOTBLANK(...))), la cual verifica, si existe una fecha de nacimiento

vinculada al número de documento en una tabla maestra llamada "T\_DNI", si es verdadero (El primer LOOKUP) encuentra un resultado (no está en blanco), la fórmula "inyecta" ese valor automáticamente en el campo, si es falso (\_THIS): Si no encuentra nada en la tabla "T\_DNI", la función devuelve \_THIS, que representa el valor actual del campo. Esto permite que el operador pueda escribir la fecha manualmente sin que la fórmula la borre por no encontrarla en la base de datos.

*Solo para los pacientes que hayan sido registrados con anterioridad se autocompletara APELLIDOS Y NOMBRES, SEXO y Fecha Nacimiento*

AFILIACION: Configurado como tipo Enum, con valores (ESSALUD, SIS, SEGURO PARTICULAR, NINGUNO) y modo de entrada BOTON.

#### 1.4. Cálculos Automáticos y Geografía

Edad (Años, Meses, Días): Tres campos de tipo Number que calculan la edad exacta automáticamente si la fecha de nacimiento no está vacía. No son editables manualmente (Editable está desactivado).

DEPARTAMENTO, PROVINCIA y DISTRITO: El departamento es una Referencia (Ref) y la provincia es un Enum. Ambos son obligatorios y cuentan con lógica de visualización condicional en la columna "Show".

#### 1.5. Observaciones

DE QUE TIPO (mal intencionada): Un campo Enum para categorizar llamadas no productivas.

OBSERVACION: Campo de texto obligatorio para detalles adicionales de la atención.

#### 1.6. Control de Tiempos y Métricas de Gestión

STARTTIME (DATETIME): Captura el momento exacto en que el agente abre el formulario mediante la fórmula NOW().

SUBMITTIME (DATETIME): Registra el momento en que el formulario es enviado y guardado en la base de datos.

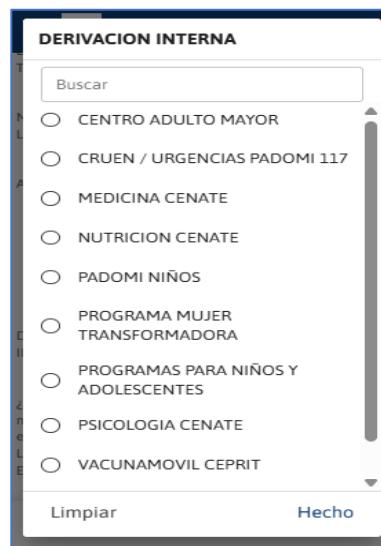
DURACIÓN (TEXT): Columna calculada que utiliza una fórmula CONCATENATE con FLOOR para determinar el tiempo total transcurrido desde la apertura hasta el envío, permitiendo medir el tiempo de operación (AHT - Average Handle Time).

CAMBIOS (CHANGECOUNTER): Registra el número de veces que el formulario ha sido editado después de su creación inicial.

## 1.7. Derivaciones y Gestión de Redes

IPRESS (ENUM): Menú desplegable para seleccionar el establecimiento de salud correspondiente.

DERIVACIÓN INTERNA / EXTERNA (ENUM): Campos obligatorios que permiten categorizar si la atención se resuelve dentro de la red o se escala a una entidad externa.



MTC / ENVIADO A MTC (REF): Columnas de referencia para gestiones específicas relacionadas con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones o servicios vinculados.

## 1.8. Campos de Validación y Producción

Lógica avanzada para la integridad de los datos y el conteo de actividad:

FECHA DE REGISTRO (DATE): Incluye una validación IF(AND(ISNOTBLANK... que asegura que la fecha sea consistente con la apertura del formulario.

EDAD (TEXT): Aplica la lógica IF(ISBLANK([FechaNacimiento]...) para calcular y mostrar la edad del asegurado automáticamente, facilitando la identificación de poblaciones vulnerables (niños o adultos mayores).

MEDIO (ENUMLIST): Permite seleccionar múltiples opciones para identificar a través de qué canal se realiza o complementa la atención.

PRODUCCIÓN / PRODUCCION\_TOTAL (NUMBER): Utiliza la fórmula COUNT(SELECT(Formul...) para calcular en tiempo real cuántos registros ha realizado el agente, visualizándose como un indicador de desempeño dentro del mismo aplicativo.

**SUPERVISOR (ENUM):** Campo obligatorio para la validación y firma del responsable del turno.

## 2. GUIA DE INTERFAZ DE USUARIO

Esta sección detalla la disposición y funcionalidad de los elementos visuales que componen el formulario, facilitando el reconocimiento inmediato de cada sección.

Al abrir el link se encontrará una ventana en donde se podrá visualizar las pestañas de KPI, Resumen y Personal.



Por defecto se mostrará un listado del personal (agentes), el cual está dividido por especialidad, para un mejor acceso al momento que el agente desea realizar un registro.

Especialidad	Nombre	Especialidad
MEDICINA	FERNANDEZ HUARHUACHI YURINA	MEDICINA
MEDICINA	DIVARES MENDOZA ROSA INES	MEDICINA
MEDICINA	SALINAS BOGGIO RAM	MEDICINA
NUTRICIONISTA	APROYO JARA ALESSANDRA	NUTRICIONISTA
NUTRICIONISTA	BENTES MORENO HENRY	NUTRICIONISTA
NUTRICIONISTA	CALDERON CAHUANTICO LUCY MELISA	NUTRICIONISTA
NUTRICIONISTA	LIZO MONTOYA YESSENIA	NUTRICIONISTA
NUTRICIONISTA	SAAZAR CUEVA EVELYN	NUTRICIONISTA
OBSTETRICIA	APALA HUANA EDITH	OBSTETRICIA
OBSTETRICIA	ESPINOZA SALCEDO NANCY	OBSTETRICIA
OBSTETRICIA	GALVEZ CALVO ALESSANDRA ISABEL INES	OBSTETRICIA
OBSTETRICIA	GOMEZ MARIN ALICIA PATRICIA	OBSTETRICIA
OBSTETRICIA	IGNACIO ESPINOZA KATHERINE	OBSTETRICIA
OBSTETRICIA	LAVALLE LESCANO ELIANA	OBSTETRICIA
OBSTETRICIA	MENDOZA GIRON JESARELA JEZIEL	OBSTETRICIA

**Indicadores de Obligatoriedad:** Todos los campos críticos (marcados en la columna **Require**) mostrarán un asterisco en la interfaz, impidiendo guardar el registro si están vacíos.

En la pestaña **Resumen** se muestra los totales por día en el lado izquierdo y en el lado derecho un consolidado de la información registrada.

FORMULARIO LINEA 107										
KPI		Resumen								
Resumen										
Tipo	FECHA	PERSONAL	OPCIÓN DE LLAMADA	Nº TELÉFONO	DE QUE TIPO (mal intencionad...)	TIPO DE DOCUMENTO...	NÚMERO DE DOCUMENT...	APellidos y Nombres	SEXO	FechaNacimiento
Pesonal	27/12/2025 537	■ HORN QUESADA GILIANA	OPCIÓN 0 - INFORMACIÓN SOBRE	4620319	DNI	6698125	ZEGARRA VALENCIA ROSA ISABEL	■ F	5/9/2018	LIMA
	28/12/2025 651	■ LAZO MONTOPA YESSINA	OPCIÓN 0 - INFORMACIÓN SOBRE	94019548	DNI	749628	RAUL PEREZ PEREZ GOMEZ...	■ F	6/1/2041	LIMA
	29/12/2025 769	■ HINOSTROZA YANICA EIDER	OPCIÓN 0 - INFORMACIÓN SOBRE	99862385	DNI	6894184	CORZO OCANA NATIVIDAD TELES	■ F	8/9/2047	LIMA
	30/12/2025 877	■ AYALA HUARÁ EDITH	OPCIÓN 0 - INFORMACIÓN SOBRE	95029408	DNI	6302460	SALAZAR CALIZADO SESTIANT...	■ M	16/2/2007	LIMA
	31/12/2025 887	■ HORN QUESADA GILIANA	OPCIÓN 0 - INFORMACIÓN SOBRE	166721573	DNI	41951349	ROJAS FERNANDEZ GIANCARLO	■ M	24/8/1992	LIMA
	1/1/2026 898	■ HINOSTROZA YANICA EIDER	OPCIÓN 0 - INFORMACIÓN SOBRE	151602228	DNI	1095144	VEGA GUADALUPE MARINA EL...	■ F	16/9/1972	LIMA
	2/1/2026 908	■ HORN QUESADA GILIANA	OPCIÓN 0 - INFORMACIÓN SOBRE	161326725	DNI	4482053	LUJAN QUIPE PITER RAFael	■ M	25/2/1988	LIMA
	3/1/2026 988	■ AYALA HUARÁ EDITH	OPCIÓN 0 - INFORMACIÓN SOBRE	98990404	DNI	8531295	PAZDES SANTA MARIA JACINT...	■ F	12/7/1953	LIMA
	4/1/2026 989	■ HORN QUESADA GILIANA	OPCIÓN 0 - INFORMACIÓN SOBRE	159375382	DNI	92198265	GARATE OCHOAVANO KERNE EL...	■ F	29/12/2022	LIMA
	5/1/2026 998	■ AYALA HUARÁ EDITH	OPCIÓN 0 - INFORMACIÓN SOBRE	159375382	DNI	78807186	FERNANDEZ CARLOS SALVADOR	■ M	19/4/2013	LIMA
	6/1/2026 797	■ HORN QUESADA GILIANA	OPCIÓN 0 - INFORMACIÓN SOBRE	95047130	DNI	1205144	CARMEN VEGA FACUNDO	■ M	4/9/2023	LIMA
	7/1/2026 999	■ SALAZAR CALIZADO JESSICA	OPCIÓN 0 - INFORMACIÓN SOBRE	163019633	DNI	9321547	SAUCEDO NUÑEZ JAREL MAG...	■ M	1/5/2084	LIMA
	8/1/2026 719	■ GOMEZ MAYN ALICIA PATRICIA	OPCIÓN 0 - INFORMACIÓN SOBRE	937382156	DNI	4242714	REYLA GAMERO DE ALAIN GLA...	■ F	25/12/1936	LIMA
	9/1/2026 776	■ CALDERON CHAHUANTO LUCILLE	OPCIÓN 0 - INFORMACIÓN SOBRE	95083285	DNI	8720713	ARALA MARTINEZ HUBERT	■ M	23/5/1994	LIMA
	10/1/2026 858	■ SALAZAR CALIZADO JESSICA	OPCIÓN 0 - INFORMACIÓN SOBRE	913219734	DNI	48251293	ARANA QUIPE YRMA MARISOL	■ F	5/6/2015	LIMA
	11/1/2026 860	■ CALDERON CHAHUANTO LUCILLE	OPCIÓN 0 - INFORMACIÓN SOBRE	16018752	DNI	78161542	GONZALES BAUTISTA MELEGROS	■ M	20/2/1976	LIMA
	12/1/2026 778	■ SALAZAR CALIZADO JESSICA	OPCIÓN 0 - INFORMACIÓN SOBRE	159742157	DNI	11447081	REYLA GAMERO DE ALAIN GLA...	■ F	10/2/2013	LIMA
	13/1/2026 882	■ SALAZAR CALIZADO JESSICA	OPCIÓN 0 - INFORMACIÓN SOBRE	159742157	DNI	7795016	RIABES RODRIGUEZ ROCIO...	■ M	20/3/2013	LA LIBERTAD
	14/1/2026 762	■ CASTILLO ROMERO CARLA	OPCIÓN 0 - INFORMACIÓN SOBRE	15911440	DNI	7904628	TIEMBO REYES PAULO	■ M	30/3/2013	LIMA
	15/1/2026 881	■ SALAZAR CALIZADO JESSICA	OPCIÓN 0 - INFORMACIÓN SOBRE	152721420	DNI	7412186	CORREA QUIQUE MARHYA C...	■ F	12/12/1991	LIMA
	16/1/2026 895	■ SALAZAR CALIZADO JESSICA	OPCIÓN 0 - INFORMACIÓN SOBRE	16195179	DNI	11447081	GONZALEZ BAUTISTA MELEGROS	■ M	20/2/1976	LIMA
	17/1/2026 876	■ SALAZAR CALIZADO JESSICA	OPCIÓN 0 - INFORMACIÓN SOBRE	16195179	DNI	11447081	TRUJILLO QUIEZADA ISMEL...	■ M	15/3/2022	LIMA
	18/1/2026 821	■ AYALA HUARÁ EDITH	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	99244337	DNI	9203278	MARLENY MARIA CAROZCA BE...	■ F	28/2/1969	LIMA
	19/1/2026 746	■ LAZO MONTOPA YESSINA	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	93065499	DNI	289142	HERGUERA DE TORRES ZELMA...	■ F	20/5/1943	LIMA
	20/1/2026 756	■ HINOSTROZA YANICA EIDER	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	99761234	DNI	7232232	JIMENEZ TAMBINI ROSA MERCE...	■ F	4/12/1934	LIMA
	21/1/2026 758	■ AYALA HUARÁ EDITH	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	99761234	DNI	8834572	RIVERA MITCHELL CATHERINE...	■ F	15/2/1983	LIMA
	22/1/2026 788	■ AYARON GOMEZ GRETTEL VANESSA	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	99451792	DNI	4263689	PEREJIL MALLON JIMMY I	■ M	27/6/1993	LIMA
	23/1/2026 760	■ SALAZAR CALIZADO JESSICA	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	99232287	DNI	2711223	DAMIAN MEDINA GONACIO	■ M	20/2/1976	LIMA
	24/1/2026 744	■ SALAZAR CALIZADO JESSICA	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	99232287	DNI	8932747	GONZALES VASQUEZ MAR...	■ M	20/2/1976	LIMA
	25/1/2026 745	■ DUNIA SANCHEZ SANDRIA	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	98094456	DNI	6376520	PEREJIL MALLON JIMMY I	■ M	27/6/1993	LIMA
	26/1/2026 742	■ PANIQUE CELS CINTHIA LAURA	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	92896506	DNI	4581839	LIMA YOCOYA ANA CECI	■ F	20/5/1943	LIMA
	27/1/2026 748	■ BENITES MORENO HENRY	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	95680183	DNI	7799793	SANCHEZ GUTIERREZ RUIZ	■ M	20/2/1976	LIMA
	28/1/2026 744	■ GUSTADIO SALAZAR LENN RUBEN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	96176988	DNI	7988444	DONIBAL PHILIPPU FERN...	■ M	20/2/1976	LIMA
	29/1/2026 738	■ LAZO MONTOPA YESSINA	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	9375757	DNI	2764829	CORTILLA MALLON JIMMY I	■ M	20/2/1976	LIMA
	30/1/2026 713	■ RIVERA CORDOVA XIMENA CLAUDIA	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	98494456	DNI	6216220	PEREJIL MALLON JIMMY I	■ M	20/2/1976	LIMA
	31/1/2026 722	■ GUTIERREZ ARTHUR UNIQUE	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	98494456	DNI	8839872	LIMA YOCOYA ANA CECI	■ F	20/5/1943	LIMA
	01/2/2026 745	■ HORN QUESADA GILIANA	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	92528507	DNI	7032247	LOZANO MONGOLIN YAS...	■ M	20/2/1976	LIMA
	02/2/2026 745	■ HORN QUESADA GILIANA	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	99288006	DNI	8058736	AJUE PACHON MARIA TERESA	■ F	20/2/1976	LIMA
	03/2/2026 745	■ AYALA HUARÁ EDITH	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	96176988	DNI	9542663	SOLANO DRE DE SAULIN...	■ M	20/2/1976	LIMA
	04/2/2026 745	■ ANKO SOLARZO CINDY	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	92345037	DNI	5281704	BREITO GARCIA ANTONIO	■ M	20/2/1976	LIMA
	05/2/2026 745	■ HINOSTROZA VARASCA EIDER	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	96235628	DNI	2475313	MORENO ATANAS CLAUDIA	■ F	20/2/1976	LIMA
	06/2/2026 745	■ ESPINOZA SALCEDO NANCY	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	27564948	DNI	41295206	TORRES ARAGON MAGLIU...	■ M	20/2/1976	LIMA
	07/2/2026 745	■ ESPINOZA SALCEDO NANCY	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	980664794	DNI	8370216	AVANOS BARBIENTO DE VI...	■ M	20/2/1976	LIMA
	08/2/2026 745	■ GALVEZ CALVO ALESSANDRA SABEL INES	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	932721242	DNI	6720882	AVANOS PERALTA MARIA LU...	■ F	20/2/1976	LIMA
	09/2/2026 745	■ ZEGARRA DE LLAMA MAGALY RENELIA	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	92879791	DNI	9542663	SOLANO DRE DE SAULIN...	■ M	20/2/1976	LIMA
	10/2/2026 745	■ ALMONACID MALLQUI JASMIN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	95611750	DNI	908548	LLANOS VERGARA JOSE MARI...	■ M	20/2/1976	LIMA
	11/2/2026 745	■ ECOS RAMOS FANNY LOURDES	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	96380503	DNI	8571073	JIMENEZ ALVARADO ANGE...	■ F	20/2/1976	LIMA
	12/2/2026 745	■ CASTILLO ROMERO CARLA	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	99711896	DNI	2531005	PEREZ LIMA EDITH MAR...	■ F	20/2/1976	LIMA

En la pestaña **KPI** esta la producción por agente según el día de registro.

FORMULARIO LINEA 107										
KPI		Resumen								
Resumen										
Tipo	FECHA	PERSONAL	OPCIÓN DE LLAMADA	Nº TELÉFONO	DE QUE TIPO (mal intencionad...)	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE				
Pesonal	27/12/2025	■ SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	9987870	DNI	40322726	PELMA CHAVES ARTHUR M...	■ M	20/2/1976	LIMA
	27/12/2025	■ SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	98620855	DNI	2265362	DORIA HUMAN ARNULFO	■ M	20/2/1976	LIMA
	27/12/2025	■ SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	92020567	DNI	848979	CORONADO ABAD CESAR H...	■ M	20/2/1976	LIMA
	27/12/2025	■ SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	937307656	DNI	9233057	MANANGA MAMANI DANNA	■ F	20/2/1976	LIMA
	27/12/2025	■ SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	96497995	DNI	914921	AFSANDA PIANDUZ LUIS E...	■ M	20/2/1976	LIMA
	27/12/2025	■ SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	93305506	DNI	7717223	DAMIAN MEDINA GONACIO	■ M	20/2/1976	LIMA
	27/12/2025	■ SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	984414895	DNI	8932747	GONZALES VASQUEZ MAR...	■ M	20/2/1976	LIMA
	27/12/2025	■ SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	98094456	DNI	6376520	PEREJIL SALAZAR ROSA I...	■ F	20/2/1976	LIMA
	27/12/2025	■ SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	92896506	DNI	4581839	INGA MORALES JANINA ME...	■ F	20/2/1976	LIMA
	27/12/2025	■ SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	95680183	DNI	7799793	SANCHEZ GUTIERREZ RUIZ	■ M	20/2/1976	LIMA
	27/12/2025	■ SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	91464649	DNI	7988444	DONIBAL PHILIPPU FERN...	■ M	20/2/1976	LIMA
	27/12/2025	■ SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	9375757	DNI	2764829	CORTILLA MALLON JIMMY I...	■ M	20/2/1976	LIMA
	27/12/2025	■ SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	98494456	DNI	6216220	PEREJIL MALLON JIMMY I...	■ M	20/2/1976	LIMA
	27/12/2025	■ SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	27564948	DNI	8839872	LIMA YOCOYA ANA CECI	■ F	20/5/1943	LIMA
	27/12/2025	■ SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	92528507	DNI	7032247	LOZANO MONGOLIN YAS...	■ M	20/2/1976	LIMA
	27/12/2025	■ SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	99288006	DNI	8058736	AJUE PACHON MARIA TERESA	■ F	20/2/1976	LIMA
	27/12/2025	■ SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	932721242	DNI	6720882	AVANOS PERALTA MARIA LU...	■ F	20/2/1976	LIMA
	27/12/2025	■ SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	92879791	DNI	9542663	SOLANO DRE DE SAULIN...	■ M	20/2/1976	LIMA
	27/12/2025	■ SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	95611750	DNI	908548	LLANOS VERGARA JOSE MARI...	■ M	20/2/1976	LIMA
	27/12/2025	■ SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	96380503	DNI	8571073	JIMENEZ ALVARADO ANGE...	■ F	20/2/1976	LIMA
	27/12/2025	■ SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y DIRE	99711896	DNI	2531005	PEREZ LIMA EDITH MAR...	■ F	20/2/1976	LIMA

**¡EL PERÚ A TODA MÁQUINA!**

## CAPITULO II: PROCEDIMIENTO DE REGISTRO

Para tener un registro efectivo, se debe seguir este procedimiento dentro del aplicativo de registro de LINEA 107:

**Paso 1:** Hacer clic en el siguiente enlace [REGISTRO -LINEA 107](#)

**Paso 2: Apertura del Formulario:** Al seleccionar el nombre del agente, presionar el botón de "Agregar" (el icono de + en AppSheet), el sistema genera automáticamente el **ID**, la **FECHA**, **HORA**, **PROFESION** y **PERSONAL** (agente).

**Paso 3:** Hacer clic en el desplegable **OPCION DE LLAMADA** y elegir una opción.

Formulario Form

Cancelar Guardar

FECHA*	26/01/2026
HORA*	16:31:41
PROFESIÓN	MEDICINA
PERSONAL*	FERNANDEZ HUARHUACHI YURINA
OPCIÓN DE LLAMADA*	Buscar

OPCIÓN 0 - INFORMACIÓN SOBRE LA VARIANT E INFLUENZA H3N2  
OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN EN PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD  
OPCIÓN 2 - INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN EN PSICOLOGÍA  
OPCIÓN 3 - INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN EN ONCOLOGÍA  
OPCIÓN 4 - INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN EN SERVICIOS SOCIALES  
OPCIÓN 5 - INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN SO BRE LINEA DEL DONANTE  
LLAMADAS MAL INTENCIONADA

Si en **OPCIÓN DE LLAMADA** selecciona de la **opción 0 a la opción 5** se continua con el **Paso 4**, si selecciona **LLAMADAS MAL INTENCIONADAS** saltar al **Paso 10**.

**Paso 4:** Registrar el número telefónico del paciente.

**Paso 5:** Selecciona el **TIPO DE DOCUMENTO** y registrar el **NUMERO DE DOCUMENTO** (*De haber estado registrado el numero de documento con anterioridad los datos como Apellidos y Nombres, Sexo y Fecha de Nacimiento se autocompletarán*)

**Paso 6:** Selecciona el **DEPARTAMENTO**, seguidamente la **PROVINCIA** y el **DISTRITO** del paciente.

**Paso 7:** Detallar el **MOTIVO DE LA LLAMADA**, esta va enlazada a la opción que eligió en la **OPCION DE LLAMADA**.

**Paso 8:** Registrar el **TIPO DE AFILIACION** del paciente y **DERIVACION INTERNA** según sea el servicio al cual fue derivado.

**Paso 9:** Registrar porque medio se enteró de la línea 107 y Guardar.

\*\*Si en el paso 3 **OPCION DE LLAMADA** selecciono **LLAMADA MAL INTENCIONADA** seguir con los siguientes pasos:

**Paso 10:** Registrar el número del teléfono con el cual ingreso la llamada.

**Paso 11:** En el campo **DE QUE TIPO** (mal intencionada), elegir el tipo de llamada si fue **FALSA, PERTURBADORA o SILENTE**.

**Paso 12:** Detallar la observación.

Paso 13: En el campo **DERIVACION EXTERNA** elegir entre las 2 opciones y **GUARDAR**.

**Botón Guardar (Save):** Es el paso final. Explica que si falta un campo obligatorio (marcado con asterisco), la app mostrará un mensaje de error en rojo y no permitirá cerrar el registro.

**Botón Cancelar:** Para descartar registros en caso de error antes de guardar.

**Icono de Sincronización:** Indica que deben verificar que el icono de la esquina superior derecha no tenga números pendientes, asegurando

Cabe resaltar que la información registrada en este formulario es almacenada en un Google Sheet, el mismo que es conectado a una base de datos de SQL para su posterior procesamiento de la data y análisis de la misma.

Esta herramienta no solo es un sistema de registro, sino el motor que garantiza que cada asegurado de **EsSalud** reciba una atención ágil, basada en datos íntegros y oportunos.

## CAPITULO III: GLOSARIO DE TÉRMINOS DEL APlicativo

Para asegurar que todos los usuarios comprendan la lógica del sistema, se definen los siguientes conceptos clave utilizados en este manual:

- AppSheet: Plataforma de desarrollo "sin código" de Google que permite crear aplicaciones móviles y de escritorio a partir de fuentes de datos como Google Sheets y SQL.
- ID (Llave Primaria): Código alfanumérico único generado mediante la función CONCATENATE. Es la "huella digital" de cada registro que impide la existencia de duplicados.
- Label (Etiqueta): Es el campo principal que el sistema utiliza para identificar visualmente un registro en las vistas de resumen (en este caso, la Fecha).
- LOOKUP (Búsqueda): Función automática que rastrea información en tablas externas (como la tabla de Personal o T\_DNI) para traer datos sin necesidad de escribirlos manualmente.
- Lógica Condicional (Show\_If): Regla que determina cuándo mostrar u ocultar un campo. Por ejemplo, la sección de "Llamada Malintencionada" solo aparece si se selecciona esa opción en el menú inicial.
- Ref (Referencia): Un tipo de dato que conecta una tabla con otra (ejemplo: el campo de Personal conecta el registro con la lista maestra de agentes).
- Validación de Datos (Valid\_If): Restricciones que impiden guardar el formulario si los datos no cumplen con el formato correcto (ejemplo: un número de DNI con menos de 8 dígitos).
- Conceptos Operativos y de Gestión (Call Center)
- AHT (Average Handle Time): Tiempo promedio de atención. Se calcula mediante la diferencia entre el StartTime y el SubmitTime.
- Derivación Interna: Proceso de transferir al asegurado a un servicio o especialidad dentro de la red propia de salud de EsSalud.
- Derivación Externa: Transferencia de la gestión a entidades fuera de la red directa (ejemplo: MTC u otros servicios vinculados).
- IPRESS: Institución Prestadora de Servicios de Salud. Se refiere a los centros médicos, hospitalares o polyclínicos de la red.
- Llamada Malintencionada: Categorización para llamadas que no tienen un fin de consulta de salud (Falsas, Perturbadoras o Silentes).

- T\_DNI: Tabla maestra de referencia que contiene datos precargados de los ciudadanos para facilitar el autocompletado de nombres y fechas de nacimiento.
- Indicadores y Visualización (Interfaz)
- KPI (Key Performance Indicator): Indicador clave de desempeño. En la pestaña KPI, se visualiza la producción diaria de registros por cada agente.
- Métrica de Producción: Conteo automático de registros realizados por un agente en un periodo determinado (ejemplo: PRODUCCION\_TOTAL).
- Pestaña Resumen: Vista consolidada que muestra el flujo total de atenciones del día para una rápida lectura de la carga de trabajo.
- Sincronización: El proceso de subir la información local del dispositivo a la base de datos en la nube (Google Sheets / SQL).