

# MANUAL DE REGISTRO DE CANAL DE ATENCION LINEA 107

Subgerencia de Atención al Asegurado en Otros Canales

SGAAOC

## 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.

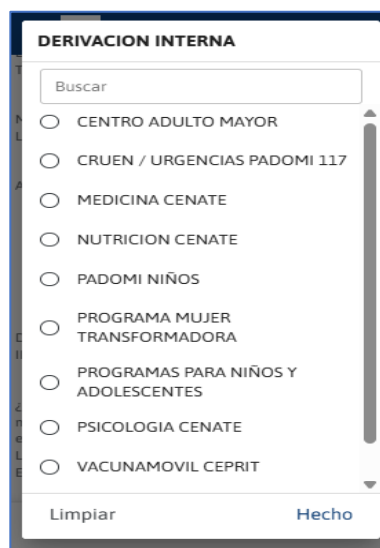
DURACIÓN (TEXT): Columna calculada que utiliza una fórmula CONCATENATE con FLOOR para determinar el tiempo total transcurrido desde la apertura hasta el envío, permitiendo medir el tiempo de operación (AHT - Average Handle Time).

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.



**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										
Resumen										
Todo	FECHA	PERSONAL	OPCIÓN DE LLAMADA	N° TELÉFONO	DE QUE TIPO [mal intencional...]	TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	SEXO	FECHA NACIMIENTO
27/12/2025 117	27/12/2025	HORNA QUEVEDO GUILIANA	OPCIÓN 0 - INFORMACIÓN SOBRE	420319		DNI	669839	ZEGARRA VALENZUELA ROSA REN...	F	16/12/1981
28/12/2025 161	28/12/2025	LAZO MONTOYA YESSSENIA	OPCIÓN 0 - INFORMACIÓN SOBRE	19181948		DNI	794928	PAJALA BERTHA PEREZ GÓMEZ...	F	6/11/1941
29/12/2025 768	29/12/2025	HINOSTROZA YANISCA EIDER	OPCIÓN 0 - INFORMACIÓN SOBRE	19183325		DNI	489638	COZCO OCAÑA NATIVIDAD TER...	F	8/1/1987
30/12/2025 637	30/12/2025	AKALA HUARÁ EDITH	OPCIÓN 0 - INFORMACIÓN SOBRE	19120148		DNI	6382340	SALAZAR CALZADO DEBASTIAN...	M	16/2/2007
31/12/2025 897	31/12/2025	HORNA QUEVEDO GUILIANA	OPCIÓN 0 - INFORMACIÓN SOBRE	16172413		DNI	4181349	ROJAS FERNANDEZ GARCIBLAD...	M	28/8/1992
1/1/2026 630	1/1/2026	HINOSTROZA YANISCA EIDER	OPCIÓN 0 - INFORMACIÓN SOBRE	16165218		DNI	12859326	VEGA GUADALUPE MARINA EST...	F	16/9/1972
2/1/2026 838	2/1/2026	HORNA QUEVEDO GUILIANA	OPCIÓN 0 - INFORMACIÓN SOBRE	16173375		DNI	4482853	GUJAN QUISPE PETER RAFAEL	M	25/1/1988
3/1/2026 886	3/1/2026	HORNA QUEVEDO GUILIANA	OPCIÓN 0 - INFORMACIÓN SOBRE	19191904		DNI	855295	MARQUES SANTA MARIA JACINT...	F	11/7/1953
4/1/2026 863	4/1/2026	AKALA HUARÁ EDITH	OPCIÓN 0 - INFORMACIÓN SOBRE	19373382		DNI	9321835	GABARTE OCHOAVIDA KERNIE EL...	F	29/12/2022
5/1/2026 798	5/1/2026	HORNA QUEVEDO GUILIANA	OPCIÓN 0 - INFORMACIÓN SOBRE	19347750		DNI	7885186	FERNANDEZ CACILLO SALVADO...	M	19/6/2023
6/1/2026 787	6/1/2026	SALAZAR CALZADO JESSICA	OPCIÓN 0 - INFORMACIÓN SOBRE	16174933		DNI	9352547	CARRERA VEGA ROLANDO	M	4/9/2023
7/1/2026 757	7/1/2026	COPIEL MARIN ALICIA PATRICIA	OPCIÓN 0 - INFORMACIÓN SOBRE	12138266		DNI	4242724	SALCEDO RIVERA NANCY MAG...	F	15/1/1984
8/1/2026 739	8/1/2026	CAUDERON CAHUANTICO LUCY ME	OPCIÓN 0 - INFORMACIÓN SOBRE	16555285		DNI	8132372	AYALA GARCERO DE ALIARI EL...	F	29/12/1936
9/1/2026 735	9/1/2026	SALAZAR CALZADO JESSICA	OPCIÓN 0 - INFORMACIÓN SOBRE	13128134		DNI	4825593	CAJIO MARTINEZ ALBERT	M	20/5/1994
10/1/2026 934	10/1/2026	CAUDERON CAHUANTICO LUCY ME	OPCIÓN 0 - INFORMACIÓN SOBRE	16118152		DNI	7504514	ARANA QUISPE YONAS MARCOS	F	1/4/2025
11/1/2026 360	11/1/2026	SALAZAR CALZADO JESSICA	OPCIÓN 0 - INFORMACIÓN SOBRE	19174287		DNI	11447083	GONZALEZ BAUTISTA MIGUEL...	M	19/12/1976
12/1/2026 738	12/1/2026	CAUDERON CAHUANTICO LUCY ME	OPCIÓN 0 - INFORMACIÓN SOBRE	16118152		DNI	7504514	ARANA QUISPE YONAS MARCOS	F	1/4/2025
13/1/2026 882	13/1/2026	SALAZAR CALZADO JESSICA	OPCIÓN 0 - INFORMACIÓN SOBRE	16174287		DNI	11447083	GONZALEZ BAUTISTA MIGUEL...	M	19/12/1976
14/1/2026 382	14/1/2026	CASTILLO ROMERO CARLA	OPCIÓN 0 - INFORMACIÓN SOBRE	19191425		DNI	7797936	RUJALES RODRIGUEZ RODRIGO...	M	10/2/2013
15/1/2026 882	15/1/2026	SALAZAR CALZADO JESSICA	OPCIÓN 0 - INFORMACIÓN SOBRE	19277420		DNI	7504514	TORRES FERNANDEZ	M	30/2/2025
16/1/2026 882	16/1/2026	SALAZAR CALZADO JESSICA	OPCIÓN 0 - INFORMACIÓN SOBRE	16174287		DNI	7504514	COPIEL MARIN ALICIA PATRICIA	F	11/12/1953
17/1/2026 634	17/1/2026	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN EN PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD								
18/1/2026 821	18/1/2026	AKALA HUARÁ EDITH	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y ORE	19347737		DNI	9326178	TRILLER QUEZADA EMILIO SE...	M	15/3/2022
19/1/2026 786	19/1/2026	LAZO MONTOYA YESSSENIA	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y ORE	19355499		DNI	288704	MARLEY MARÍA CAROLINA BE...	F	29/12/1969
20/1/2026 376	20/1/2026	HINOSTROZA YANISCA EIDER	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y ORE	19192134		DNI	7233232	RODRIGUEZ DE TORRES ZELMIRA	F	20/1/1943
21/1/2026 354	21/1/2026	ALVARADO PEREZ GRISELDA VANESS	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y ORE	19151092		DNI	8834572	JIMENEZ YAPANI ROSA YOLICE...	F	4/12/1934
22/1/2026 386	22/1/2026	EPINOZA SALCEDO NANCY	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y ORE	19333287		DNI	4583889	RIVERA MITCHELL CATHERINE...	F	15/12/1983

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

FORMULARIO LINEA 107										
KPI										
Todo	FECHA	PERSONAL	OPCIÓN DE LLAMADA	N° TELÉFONO	DE QUE TIPO [mal intencional...]	OBSERVACION	TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	
879 reg   IGNACIO ESPINOZA KATHERINE	27/12/2025	SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y ORE	19187372			DNI	4922724	PURTA CHAVEZ PATRICIA M	
878 reg   IGNACIO ESPINOZA KATHERINE	27/12/2025	SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y ORE	19187372			DNI	2266362	DORIA HUARANA JUAN LEO	
862 reg   CALDERON CAHUANTICO LUCY MELISA	27/12/2025	SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y ORE	19285887			DNI	8648797	CORDONADO ABRAO CESAR H	
823 reg   ARROYO JARA ALESSANDRA	27/12/2025	SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y ORE	19287656			DNI	9333537	MARINAGA MIRIAM DANINA	
822 reg   ARROYO JARA ALESSANDRA	27/12/2025	SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y ORE	19187976			DNI	9164291	ATENCION PRODUCCION LUIS E	
776 reg   SALAZAR CUEVA EVELYN	27/12/2025	SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y ORE	19330506			DNI	7277223	DANIAN MEDINA IGNACIO	
775 reg   SALAZAR CUEVA EVELYN	27/12/2025	SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y ORE	19184885			DNI	8552567	GONZALEZ VASQUEZ MARA	
774 reg   SALAZAR CUEVA EVELYN	27/12/2025	SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y ORE	19184885			DNI	6376120	PEREACHE SALAZAR ROSA I	
757 reg   ZUÑIGA SANCHEZ SANDRA	27/12/2025	SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y ORE	19289465			DNI	4587829	RIGA MORALES JANNINA ME	
752 reg   YIPANQUE CELSI, CINTHYA LAURA	27/12/2025	SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y ORE	19184885			DNI	7789793	SANCHEZ GUTIERREZ RUJE	
728 reg   BENITES MORENO HENRY	27/12/2025	SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y ORE	19184885			DNI	7789793	SANCHEZ GUTIERREZ RUJE	
724 reg   CUSTODIO SALAZAR LENIN RUBEN	27/12/2025	SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y ORE	19184885			DNI	7789793	SANCHEZ GUTIERREZ RUJE	
724 reg   LAZO MONTOYA YESSSENIA	27/12/2025	SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y ORE	19184885			DNI	7789793	SANCHEZ GUTIERREZ RUJE	
723 reg   RIVERA CORZOVA XOMENA CLAUDIA	27/12/2025	SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y ORE	19184885			DNI	7789793	SANCHEZ GUTIERREZ RUJE	
722 reg   GUTARRIA MONTEZ ARTURO ENRIQUE	27/12/2025	SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y ORE	19184885			DNI	7789793	SANCHEZ GUTIERREZ RUJE	
705 reg   HORNA QUEVEDO GUILIANA	27/12/2025	SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y ORE	19184885			DNI	7789793	SANCHEZ GUTIERREZ RUJE	
704 reg   HORNA QUEVEDO GUILIANA	27/12/2025	SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y ORE	19184885			DNI	7789793	SANCHEZ GUTIERREZ RUJE	
702 reg   ARANDA MARENGO MARIA SABEL	27/12/2025	SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y ORE	19184885			DNI	7789793	SANCHEZ GUTIERREZ RUJE	
692 reg   ANCO SOLORZANO CINCY	27/12/2025	SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y ORE	19184885			DNI	7789793	SANCHEZ GUTIERREZ RUJE	
680 reg   HINOSTROZA YANISCA EIDER	27/12/2025	SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y ORE	19184885			DNI	7789793	SANCHEZ GUTIERREZ RUJE	
655 reg   ESPINOZA SALCEDO NANCY	27/12/2025	SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y ORE	19184885			DNI	7789793	SANCHEZ GUTIERREZ RUJE	
654 reg   ESPINOZA SALCEDO NANCY	27/12/2025	SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y ORE	19184885			DNI	7789793	SANCHEZ GUTIERREZ RUJE	
653 reg   SALVEZ CALVO ALESSANDRA SABEL INES	27/12/2025	SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y ORE	19184885			DNI	7789793	SANCHEZ GUTIERREZ RUJE	
649 reg   ZEGARRA DE LARA MAGALY RENEIA	27/12/2025	SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y ORE	19184885			DNI	7789793	SANCHEZ GUTIERREZ RUJE	
649 reg   ALMONCICH MALLOQUI JADWIN	27/12/2025	SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y ORE	19184885			DNI	7789793	SANCHEZ GUTIERREZ RUJE	
644 reg   ECOS RAMOS FANNY LOURDES	27/12/2025	SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y ORE	19184885			DNI	7789793	SANCHEZ GUTIERREZ RUJE	
643 reg   ECOS RAMOS FANNY LOURDES	27/12/2025	SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y ORE	19184885			DNI	7789793	SANCHEZ GUTIERREZ RUJE	
639 reg   CASTILLO ROMERO CARLA	27/12/2025	SALAZAR CUEVA EVELYN	OPCIÓN 1 - INFORMACIÓN Y ORE	19184885			DNI	7789793	SANCHEZ GUTIERREZ RUJE	



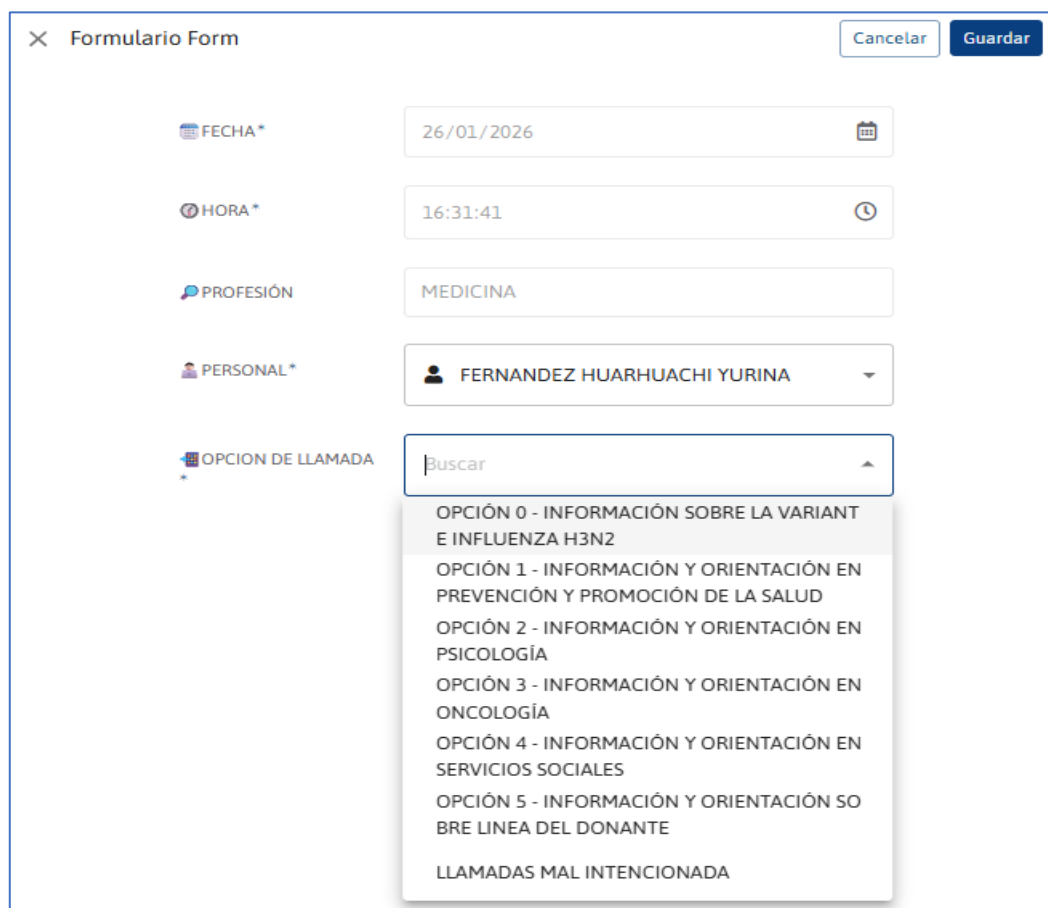
## CAPITULO II: PROCEDIMIENTO DE REGISTRO

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

FECHA\* 26/01/2026

HORA\* 16:31:41

PROFESIÓN MEDICINA

PERSONAL\* FERNANDEZ HUARHUACHI YURINA

OPCION DE LLAMADA

- 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 SOBRE LINEA DEL DONANTE
- LLAMADAS MAL INTENCIONADA

*Si en **OPCION 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, hospitales o policlínicos 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).