

**CARTILLA DE  
PARTICIPACION  
CIUDADANA .**

**SMILE CONCEPT S.A.S**

**Participación Ciudadana**



**Smile Concept**  
Odontología Estética e Implantología Oral

**QUE ES LA  
PARTICIPACION  
SOCIAL?**

Es el proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de sus procesos, basada en los principios constitucionales de solidaridad, equidad y universalidad en la búsqueda de bienestar humano y desarrollo social.

**Smile Concept**  
Odontología Estética e Implantología Oral

**Smile Concept**  
Odontología Estética e Implantología Oral



**La participación social comprende la participación ciudadana y comunitaria así:**

**La participación ciudadana,** es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.

**La participación comunitaria,** es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.



80



La participación en las Instituciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud, es la interacción de los usuarios con los servidores públicos y privados para la gestión, evaluación y mejoramiento en la prestación del servicio público de la salud.

## **MECANISMOS PROPIOS DE LA ENTIDAD:**

La IPS SMILE CONCEPT busca mantener una comunicación constante con sus usuarios, para lo cual ha puesto varios mecanismos a su disposición: telefónicos, virtuales y presenciales garantizando el derecho que tienen a manifestar sus peticiones, quejas, reclamos y a estar informados en temas relacionados con la entidad.

### **MECANISMOS TELEFÓNICOS:**

**Celular y whatsapp:** 3023911570

**Teléfono fijo:** 7651991.

### **MECANISMOS VIRTUALES:**

#### **1.PAGINA WEB:**

[www.odontologiasmileconcept.com](http://www.odontologiasmileconcept.com).

**ATENCIÓN POR CHAT:** Al ingresar a la página web puede visualizar una ventana llamada: **PREGUNTANOS AHORA**, mediante la cual puede realizar consultas las cuales serán respondidas por la persona encargada de atención al usuario o recepcionista de la IPS.

## **2.CORREO ELECTRÓNICO :**

Puede enviar sus consultas o solicitudes a los siguientes correos establecidos para este fin :

[odontologiasmileconcept@gmail.com](mailto:odontologiasmileconcept@gmail.com)

[recepcionsmileconcept@gmail.com](mailto:recepcionsmileconcept@gmail.com)

## **3.REDES SOCIALES:**

En las cuentas oficiales de la institución los seguidores, pueden interactuar a través de comentarios relacionados a la publicación de videos, fotografías, eventos, contenidos enlazados a la página web y demás enlaces de interés.

Así mismo pueden dejar mensajes al usuario de la página en Facebook o en Instagram.

Facebook: Odontología Smile Concept

Instagram: [odsmileconcept](https://www.instagram.com/odsmileconcept).

**Smile Concept**  
Odontología Estética e Implantología Oral

## MECANISMOS PRESENCIALES:

**ATENCIÓN PERSONALIZADA:** El grupo del sistema de información y Atención al Usuario (SIAU), está dispuesto a atender y resolver las solicitudes e inquietudes que tengan los usuarios.

**OFICINA ADMINISTRATIVA:** La Gerente de la IPS en cabeza de la oficina administrativa está dispuesta a atender, recibir y/o resolver cualquier solicitud que tengan los usuarios. La IPS cuenta con formato para radicar quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y/o solicitudes las cuales se pueden dejar tanto en la recepción o atención al usuario como en la oficina administrativa.

**BUZON DE SUGERENCIAS:** Los usuarios pueden depositar también sus solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias en el buzón físico ubicado en la recepción. Los buzones son abiertos mensualmente y se diligencia un Acta de apertura del mismo. En caso de encontrarse alguna queja, reclamo, sugerencia, se le hace seguimiento mediante protocolo establecido y mediante el comité de atención al usuario.

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN:** La Líder de calidad de la IPS con colaboración de la persona encargada de atención al usuario, realiza medición de la percepción de la satisfacción a través de encuestas a los usuarios, de acuerdo con una muestra establecida por la institución, de la cual se derivan indicadores para establecer acciones de mejoramiento a las desviaciones encontradas.

## Política de Participación Social en Salud, PPSS



**Smile Concept**  
Odontología Estética e Implantología Oral