

ONG UNA SONRISA A LA VIDA

NIT 900400333-9

PREGUNTAS FRECUENTES - TIENDA EN LINEA

Este documento responde las preguntas más comunes de nuestros donantes y beneficiarios sobre los servicios disponibles en nuestra tienda solidaria en línea.

INFORMACION GENERAL

P: ¿Que es ONG Una Sonrisa a la Vida?

R: Somos una organización sin ánimo de lucro con NIT 900400333-9, ubicada en Neiva, Huila. Trabajamos para mejorar la calidad de vida de personas vulnerables mediante aportes solidarios en alimentos, insumos y servicios esenciales.

P: ¿Dónde están ubicados?

R: Nos encontramos en la Carrera 34A 22B-15 Sur, Manzanares 5 Etapa, Neiva, Huila, Colombia.

P: ¿Como puedo contactarlos?

R: Puede comunicarse con nosotros por los siguientes medios:

- Correo electrónico: ongunasonrisaalavida.org@gmail.com
- WhatsApp: 316 749 3935
- Instagram: [@ongunasonrisaalavida](https://www.instagram.com/ongunasonrisaalavida)
- Facebook: [@ongunasonrisaalavida](https://www.facebook.com/ongunasonrisaalavida)
- Pagina web: <https://www.unasonrisaalavida.org>

APORTES SOLIDARIOS Y DONACIONES

P: ¿Que es un aporte solidario?

R: Un aporte solidario es una contribución voluntaria que realiza una persona o empresa a través de nuestra tienda en línea, con el fin de beneficiar directamente a familias y adultos mayores en situación de vulnerabilidad en Neiva, Huila.

P: ¿Como sé que mi aporte llega a quien lo necesita?

R: Realizamos seguimiento y publicamos evidencias de la entrega de cada aporte a través de nuestras redes sociales. También enviamos comunicados a los donantes que así lo soliciten.

MERCADOS SOLIDARIOS

P: ¿Que es un mercado solidario?

R: Es un paquete de alimentos básicos que se entrega a familias en situación de vulnerabilidad en Neiva, Huila. Trabajamos en alianza con el Banco de Alimentos de Neiva para garantizar la calidad y el alcance de cada entrega.

P: ¿Quienes reciben los mercados solidarios?

R: Los mercados se entregan a:

- Población vulnerable y campesina
- Personas y familias desplazadas
- Familias en condición de vulnerabilidad
- Madres cabeza de hogar
- Adultos mayores (tercera edad)
- Niños, niñas y jóvenes en situación de riesgo

P: ¿Con que frecuencia se entregan los mercados?

R: Los mercados se entregan una vez al mes, durante la última semana del mes, según el calendario establecido por el Banco de Alimentos de Neiva.

OLLAS COMUNITARIAS

P: ¿Que es una olla comunitaria?

R: Es una iniciativa donde se preparan y distribuyen alimentos calientes para personas en situación de vulnerabilidad. Con su aporte solidario contribuye a financiar los ingredientes y la logística de cada olla.

P: ¿Dónde se realizan las ollas comunitarias?

R: Las ollas comunitarias se desarrollan en diferentes barrios y sectores de Neiva, Huila, priorizando zonas con mayor necesidad identificada por nuestra ONG.

CARNETIZACION EN LINEA

P: ¿Que es la carnetización en línea?

R: Es el proceso de inscripción y registro de personas beneficiarias de nuestra ONG a través de nuestra tienda en línea. El carnet les permite acceder a los diferentes programas y servicios que ofrecemos.

P: ¿Quién puede inscribirse mediante el carné?

R: Pueden inscribirse personas en situación de vulnerabilidad que residan en Neiva y el departamento del Huila, sujeto a verificación y disponibilidad de cupos.

P: ¿Cuánto tiempo tarda el proceso de carnetización?

R: Una vez realizada la inscripción en línea, nuestro equipo revisara la información y confirmara su registro en un plazo de 3 días hábiles.

APORTE SOLIDARIO PAÑALES PARA ADULTOS MAYORES

P: ¿Porque pañales para adultos mayores?

R: Los pañales son un insumo esencial para adultos mayores con incontinencia. Su alto costo los convierte en un artículo difícil de adquirir para familias de bajos recursos. Por eso recibimos aportes para garantizar su suministro y dignidad.

P: ¿Qué tipo de pañales entregan?

R: Entregamos pañales TENA PANT en tallas M, L y XL, un producto de alta calidad especialmente diseñado para adultos mayores que garantiza comodidad y bienestar.

P: ¿Cuál es el valor del aporte para los pañales?

R: El aporte solidario para un paquete completo de pañales TENA PANT (20 unidades) es de \$121.000 pesos colombianos. Este valor incluye el costo del producto y la comisión de la pasarela de pagos.

P: ¿Puedo elegir la talla del paquete que deseo donar?

R: Si. Al momento de realizar su aporte puede indicar la talla preferida: M, L o XL. Nuestro equipo asignara el paquete según las necesidades de los beneficiarios registrados.

P: ¿A quiénes se entregan los pañales?

R: Los pañales se entregan a adultos mayores inscritos en nuestra base de datos que presenten necesidad de este insumo y cuenten con carnet vigente de nuestra ONG.

HORARIO DE ATENCION

P: ¿Cuál es el horario de atención?

R: Atendemos de lunes a sábado de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. a través de nuestro correo electrónico, WhatsApp y redes sociales.

P: ¿Qué pasa si escribo por fuera del horario de atención?

R: Puede dejarnos su mensaje en cualquier momento. Nuestro equipo le responderá al siguiente día hábil dentro del horario de atención.

CENTRO DE BIENESTAR INTEGRAL UNA SONRISA A LA VIDA

P: ¿Que es el Centro de Bienestar Integral?

R: Es un servicio de nuestra ONG donde brindamos tratamientos corporales en los que se utilizan aceites tibios, hierbas y movimientos específicos para equilibrar el cuerpo y la mente, activando puntos energéticos (Marma) y desintoxicando el organismo. Su objetivo es restaurar la salud plena promoviendo la circulación, reduciendo el estrés y la ansiedad, mejorando el bienestar físico, mental y emocional de adultos mayores y personas con dolor crónico en situación de escasos recursos. Porque el bienestar no es un lujo, es un derecho.

P: ¿Como funciona el aporte solidario para las terapias?

R: Una persona dona el valor de una sesión de terapia a través de nuestra tienda en línea. Con ese aporte, la ONG financia la sesión para un adulto mayor o una persona con dolor crónico que no tiene recursos para acceder a este servicio.

P: ¿Quiénes pueden recibir las terapias?

R: Las terapias están dirigidas a:

- Adultos mayores en situación de escasos recursos
- Personas con dolor crónico o que requieren manejo del dolor
- Personas en condición de vulnerabilidad económica registradas en nuestra ONG

P: ¿Qué servicios de terapia están disponibles?

R: Contamos con los siguientes servicios:

- Masaje relajante — Aporte solidario: \$177.000
- Masaje terapéutico con pindas herbales — Aporte solidario: \$229.000
- Masaje antiestrés con piedras volcánicas — Aporte solidario: \$188.000

P: ¿Que son las pindas herbales?

R: Las pindas herbales son compresas elaboradas con plantas medicinales y aceites tibios que se aplican con calor sobre el cuerpo. Activan puntos energéticos (Marma), desintoxican el organismo, alivian el dolor muscular, reducen la inflamación y generan una profunda sensación de relajación y bienestar físico, mental y emocional.

P: ¿Que son las piedras volcánicas y para qué sirven?

R: Las piedras volcánicas son rocas naturales que retienen el calor y se utilizan en el masaje antiestrés para liberar la tensión muscular, mejorar la circulación y proporcionar una experiencia de relajación profunda.

P: ¿Dónde se realizan las terapias?

R: Las terapias se realizan en nuestro consultorio ubicado en la Carrera 34A 22B-15 Sur, Manzanares 5 Etapa, Neiva, Huila, en un ambiente tranquilo y profesional.

P: ¿Como se agenda una sesión para el beneficiario?

R: Una vez confirmado el aporte solidario, nos comunicamos con el beneficiario para agendar su sesión dentro del horario de atención: lunes a sábado de 9:00 a.m. a 6:00 p.m.

PAGOS Y SEGURIDAD

P: ¿Como puedo realizar mi aporte?

R: Puede realizar su aporte a través de nuestra tienda en línea. Los medios de pago disponibles son:

- Nequi
- Plataforma BOLD
- Demas métodos habilitados en nuestra pasarela de pagos

P: ¿Es seguro pagar en línea?

R: Si. Nuestra tienda opera bajo la plataforma oficial del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia (MinTIC), lo que garantiza transacciones seguras y protegidas.

P: ¿Porque hay un cargo adicional del 4%?

R: El 4% corresponde a la comisión cobrada por la pasarela de pagos para procesar las transacciones en línea. Este costo ya está incluido en el valor mostrado en cada aporte solidario.

P: ¿Recibiré un comprobante de mi aporte?

R: Si. Una vez procesado su pago, recibirá un comprobante de transacción al correo electrónico registrado. Adicionalmente, puede solicitar una carta de donación escribiéndonos a ongunasonrisaalavida.org@gmail.com o al WhatsApp 316 749 3935.

ALIADOS ESTRATEGICOS

¿Qué es un aliado estratégico de la ONG?

R: Son emprendimientos y organizaciones locales de Neiva, Huila, que se unen a nuestra misión para prestar servicios profesionales a personas en situación de vulnerabilidad, fortaleciendo al mismo tiempo el tejido empresarial de nuestra región.

Sculpture Center



Centro de Estética - Neiva, Huila

Instagram: @sculpture_center

Sculpture Center es nuestro aliado en el área de bienestar y terapias. Gracias a esta alianza podemos ofrecer masajes relajantes, terapéuticos con pindas herbales y antiestrés con piedras volcánicas a adultos mayores y personas con dolor crónico en situación de escasos recursos.

¿Tiene más preguntas? Contáctenos

Correo: ongunasonrisaalavida.org@gmail.com

WhatsApp: 316 749 3935

Instagram y Facebook: [@ongunasonrisaalavida](https://www.instagram.com/ongunasonrisaalavida)

Web: <https://www.unasonrisaalavida.org>

Dirección: Carrera 34A 22B-15 Sur, Manzanares 5 Etapa, Neiva, Huila