

GOBERNACIÓN
Departamento del
Valle del Cauca
Secretaría General



El partido más importante del Valle del Cauca

Como la visión de la Gobernación del Valle transformó
la confianza ciudadana

Santiago de Cali • Junio de 2026

PRIMER TIEMPO

El escenario inicial y el peso de la desventaja.



Un marcador que se perdía desde los vestuarios

En 2024, el Estado operaba bajo una desconexión total. Por cada vallecaucano que felicitaba la gestión, 22 presentaban quejas. Los ciudadanos llegaban frustrados y se iban sin respuestas.



La defensa ciudadana, totalmente vulnerada

484

El Muro

484 quejas registradas en 2024. Cada ventanilla operaba como un bloqueo defensivo en lugar de un punto de apoyo.



La Carrera de Obstáculos

Trámites burocráticos interminables que agotaban la paciencia y el tiempo del ciudadano.



El Silencio

Llamadas sin respuesta e indiferencia institucional que fracturaban la confianza pública.

ENTRETIEMPO

Replantando la estrategia
bajo un nuevo liderazgo.

La pizarra táctica de la Gobernadora Dilian Francisca Toro y su equipo de trabajo

La instrucción fue clara: el Estado debe cambiar su forma de jugar. Así nació el Gobierno Abierto Relacional, una decisión institucional inquebrantable de ponerle rostro humano a la administración pública y ubicar al vallecaucano en el centro del campo.



La nueva alineación en la cancha

Formación 2024



Táctica: Indiferencia Institucional.



Rutas: Papeleos infinitos y laberintos burocráticos.



Visión: El ciudadano visto como un simple trámite.

Formación 2026



Táctica: Empatía y Gobierno Abierto Relacional.



Rutas: Respuestas claras, ágiles y oportunas.



Visión: El ciudadano como la razón de existir de la administración.

SEGUNDO TIEMPO

La ejecución impecable de la táctica.



El bloqueo perfecto: Anticipar y resolver

Las quejas no desaparecieron por arte de magia. El Estado aprendió a anticiparse, a resolver y a acompañar desde el primer contacto.



2024: 484
2026: 20

Una racha de goles histórica

1,104

Felicitaciones recibidas
entre enero y mayo de 2026.

La afición en las gradas: Historias detrás de los números

Cada felicitación es un vallecaucano que sintió que su
Gobernación trabaja para él, y no al revés.



La madre que llamó
angustiada por un
trámite de salud y
fue escuchada.



El emprendedor
del Pacífico que
recibió orientación
oportuna.



El adulto mayor
del norte del
departamento que
resolvió su solicitud
sin tener que
viajar a Cali.

90:00

EL MARCADOR FINAL

El resultado de una gestión que escucha.

La gran remontada del Valle del Cauca

Son datos reales, medidos y verificables. La proporción se invirtió dramáticamente gracias al liderazgo y la transformación cultural de la Gobernación.



Liderando la liga nacional

El Valle del Cauca se posiciona hoy como el referente nacional absoluto en atención al ciudadano y Gobierno Abierto Relacional.

Un modelo demostrable que prueba que cambiar la relación Estado-ciudadanía no es una utopía, es una decisión de liderazgo.



El mejor resultado no está en la cancha

Mientras el mundo vibra con los goles, el Valle del Cauca celebra una remontada que no se mide en minutos, sino en confianza ciudadana. Y el partido, para bien de los vallecaucanos, continúa.