

GOBERNACIÓN
Departamento del
Valle del Cauca



Ruta PQRSDF:

Decidir bien hace la diferencia.

Cada asignación cuenta. Hazlo con criterio y fortalece tus competencias paso a paso.

Esto es para ti.

Trabajamos y
cumplimos
y transformamos

Dirección

Carrera 6 entre calles 9 y 10,
Edificio Palacio de San Francisco

Línea de atención ciudadana

Teléfono conmutador PBX: +57 (602) 620 00 00

Línea Gratuita Nacional: +57 01-8000972033

www.valledelcauca.gov.co

GOBERNACIÓN
Departamento del
Valle del Cauca



Trabajamos y
cumplimos
y transformamos

GOBERNACIÓN
Departamento del
Valle del Cauca



Trabajamos y
cumplimos
y transformamos

Introducción



El presente documento consolidado surge como una iniciativa estratégica de la Secretaría General para optimizar la atención al ciudadano y mitigar el riesgo de gestión asociado a la asignación inadecuada de PQRSDF en la entidad.

Esta herramienta facilita la identificación de servicios, productos y temas frecuentes de cada dependencia, promoviendo el cumplimiento del Artículo 10 del Reglamento Interno (Decreto 1.22-0178 de 2025), el cual establece que las reasignaciones deben realizarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción.

Objetivos



Oportunidad: lograr cero vencimientos por mala asignación.

Eficiencia: reducir los tiempos internos de respuesta mediante un flujo optimizado.

Confianza: brindar respuestas de fondo que eviten que el ciudadano deba preguntar nuevamente.

Legalidad: disminuir riesgos jurídicos cumpliendo con los términos de ley.



Dependencias



1. Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional
2. Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas
3. Departamento Administrativo de Jurídica
4. Departamento Administrativo de Planeación
5. Despacho de la Gobernadora
6. Oficina de Control Disciplinario Interno de Instrucción
7. Oficina de Control Disciplinario Interno de Juzgamiento
8. Oficina de Control Interno
9. Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública
10. Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible
11. Secretaría de Asuntos Étnicos
12. Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana
13. Secretaría de Cultura
14. Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad
15. Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca
16. Secretaría de Desarrollo, Inclusión y Participación Social
17. Secretaría de Educación
18. Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres
19. Secretaría de Infraestructura
20. Secretaría de la Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual
21. Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
22. Secretaría de Movilidad y Transporte
23. Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación
24. Secretaría de Salud
25. Secretaría de Turismo
26. Secretaría de Vivienda y Hábitat
27. Secretaría General
28. Unidad Administrativa Especial de Catastro
29. Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria

01 Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional

Servicios que presta el DADI

- **Acrescimiento Pensional:** El Departamento Administrativo paga al cónyuge o compañero permanente, a los hijos menores o mayores inválidos, la pensión; si alguno no cumple con los requisitos pierde el derecho y los demás.
- **Certificación Electrónica de Tiempos Laborados - CETIL -** (No aplica para Secretaría de Educación, ni Contratistas, ni fuerzas militares): el Departamento Administrativo expide certificado de los periodos de vinculación laboral para todos los empleados y ex empleados. No aplica para Secretaría de Educación, ni contratistas PS.
- **Certificado de Mesada Pensional -** (No aplica para Secretaría de Educación, ni contratistas PS): El Departamento Administrativo expide certificado de las mesadas pensionales pagadas a los jubilados o beneficiarios. No aplica para Secretaría de Educación, ni contratistas PS.
- **Certificado de No Pensión -** (No aplica para Secretaría de Educación, ni contratistas PS): el Departamento Administrativo expide certificado de no pensión, a las personas que no se encuentran registrados como pensionados o beneficiarios de pensión. No aplica para Secretaría de Educación Departamental.
- **Certificado de Pensión -** (No aplica para Secretaría de Educación, ni contratistas PS): el Departamento Administrativo expide certificado de pensión a las personas pensionadas o a sus beneficiarios.
Nota: cónyuge, hijos menores de 25 años que estudien, hijos en situación de discapacidad.
- **Certificado de Salarios o Factores Salariales -** (No aplica para Secretaría de Educación, ni contratistas PS): el Departamento Administrativo expide certificado de salarios y factores salariales a empleados y ex empleados.

Nota: los factores salariales son: salario, prima técnica, gastos de representación.

- **Certificado de Tiempo de Servicio -** (No aplica para Secretaría de Educación, ni contratistas PS): El Departamento Administrativo certifica el tiempo de servicio prestado en la Gobernación del Valle del Cauca a los empleados y ex empleados de la Gobernación del Valle del Cauca.
- **Pago de auxilio funerario:** El Departamento Administrativo da en caso de muerte de un jubilado, ayuda económica a la persona que haya pagado los gastos de entierro. Nota: Artículo 51 de la Ley 100.
- **Certificado de pago de Auxilio Funerario:** El Departamento Administrativo expide el certificado de pago de Auxilio Funerario a quien se le ha reconocido dicho auxilio en virtud de lo dispuesto en el Artículo 51 de la Ley 100.
- **Pago de Mesadas:** Reconocer el pago de la mesada pensional cuando el pensionado fallecido no alcanzó a cobrarla.
- **Sustitución pensional:** El Departamento Administrativo reconoce en caso de muerte del pensionado el pago de la pensión a sus beneficiarios.

Productos principales y temas frecuentes:

- Certificados de Tiempos Laborales.
- Certificados de no Pensión.
- Pago de Auxilio Funerario.
- Certificado de mesada pensional.

Temas asignados equivocadamente con mayor frecuencia:

Todos los relacionados con planta de cargos de la Secretaría de Educación Departamental.

Trabajamos y
cumplimos
y transformamos

02 Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas

Subdirección de Contaduría:

Servicios

Gestión y trámite para el registro de proveedores y contratistas.
Trámite y expedición de certificados de retención en la fuente para PS.

Productos principales:

Base de datos de proveedores actualizada.
Certificados Tributarios (Retención en la Fuente).

Temas de consulta frecuente de acuerdo a su competencia:

Requisitos para el registro en el catálogo de proveedores.
Solicitud y descarga de certificados de retenciones practicadas por la entidad, mediante el uso de la plataforma de proveedores.

Temas que son asignados de manera errada y frecuente:

Información de Recíprocas de las entidades territoriales del Departamento:

se ha identificado que estas comunicaciones llegan erróneamente como PQRSDF, cuando su naturaleza corresponde a procesos de conciliación contable entre entidades y no a peticiones, quejas o reclamos ciudadanos.

Solicitudes para expedición de certificados para los Prestadores de Servicios, estas solicitudes llegan por este medio clasificados como PQRSDF.

Información Fiduciaria que llega como copia desde el DADI y Despacho de Hacienda en forma mensual (como ejemplo: extractos y notas bancarias).

Subdirección de Presupuesto

Servicios:

Generación de informes presupuestales.
Modificaciones al presupuesto.
Respuestas a entidades de control sobre información presupuestal.

Productos Principales:

Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP).

Temas de consulta frecuente de acuerdo a su competencia:

Solicitud de información presupuestal.

Temas que son asignados de manera errada y frecuente:

- Informes de ejecución presupuestal (Son documentos informativos no PQRSDf).
- Acuerdos para ser incluidos en el CONFIS (Son documentos informativos no PQRSDf).

Subdirección de Tesorería

Servicios:

- Plataforma de consulta de las cuentas de cobro de proveedores y/o contratistas.
- Aplicación y levantamiento de embargos.

Productos:

Certificación de Retefuente.

Tema de consulta frecuente de acuerdo a su competencia:

- Solicitud de aplicación y levantamiento de embargos.
- Solicitud de pago de cuentas de proveedores y contratistas.
- Solicitud de pago de cesantías.
- Solicitud de apertura de cuentas bancarias.

Temas que son asignados de manera errada y frecuente.

No se ha presentado asignación errónea en el último semestre.

Subdirección Técnica de Apoyo a la Gestión

Servicios

- Respuestas a solicitudes y consultas de los entes de control y demás entidades.

Temas que son asignados de manera errada y frecuente

- Derechos de petición de la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria.
- Acciones de tutelas.
- Temas referentes a impuestos.
- Liquidaciones de impuestos.

03 Departamento Administrativo de Jurídica

1. Servicio que presta:

a) Proceso M9-P2 Gestión Contractual: emisión de conceptos de control de legalidad sobre procesos contractuales.

b) Proceso M10-P2 Gestión a Entidades Sin Ánimo de Lucro.

1. Reconocimiento de personería Jurídica de Organismos Comunales de primer y segundo grado.

2. Inscripción de dignatarios de Organismos Comunales de primer y segundo grado.

3. Inscripción y reforma de estatutos de Organismos Comunales de primer y segundo grado.

4. Registro de libros de organismos comunales primer y segundo grado.

5. Certificados de existencia y representación legal de organismos comunales primer y segundo grado.

6. Cancelación de personerías jurídicas.

7. Reconocimiento de personería Jurídica de fundaciones, corporaciones, asociaciones de utilidad común y sin ánimo de lucro.

8. Inscripción de dignatarios de fundaciones, corporaciones, asociaciones de utilidad común y sin ánimo de lucro.

9. Inscripción y reforma de estatutos de fundaciones, corporaciones, asociaciones de utilidad común y sin ánimo de lucro.

10. Registro de libros de fundaciones, corporaciones, asociaciones de utilidad común y sin ánimo de lucro.

11. Certificados de existencia y representación legal para fundaciones, corporaciones, asociaciones de utilidad común y sin ánimo de lucro.

12. Cancelación de personerías jurídicas.

13. Reconocimiento de personería Jurídica de Organismos deportivos y recreativos vinculados al sistema nacional del Deporte.

14. Inscripción de dignatarios de Organismos deportivos y recreativos vinculados al sistema nacional del Deporte.

15. Inscripción y reforma de estatutos de Organismos deportivos y recreativos vinculados al sistema nacional del Deporte.

16. Certificados de existencia y representación legal de organismos deportivos y recreativos vinculados al sistema nacional del Deporte.

17. Cancelación de personerías jurídicas de organismos deportivos y recreativos vinculados al sistema nacional del Deporte.

18. Asistencias técnicas jurídicas a Entidades sin Ánimo de Lucro.
19. Capacitar a los organismos de acción comunal sobre procesos de contratación y convenios solidarios.
20. Capacitar sobre conformación y desarrollo de las comisiones de convivencia y conciliación.
21. Capacitación en formulación de proyectos productivos
22. Procesos de Inspección Vigilancia y Control a Entidades sin ánimo de lucro de competencia de la Gobernación.

2. Producto principal:

- a) Proceso M9-P2 Gestión Contractual: concepto jurídico de control de legalidad.
- b) Proceso M10-P2 Gestión a Entidades Sin Ánimo de Lucro: todos los trámites y servicios que prestamos son igual de importantes por ser requeridos por el ciudadano y porque hacen parte de la misionalidad del proceso.

3. Temas de consulta frecuente:

- a) Proceso M9-P2 Gestión Contractual:
 - Solicitudes de control de legalidad.
 - Estado del trámite del concepto.
 - Observaciones jurídicas derivadas del control de legalidad.
- b) Proceso M10-P2 Gestión a Entidades Sin Ánimo de Lucro:
 - Requisitos para cada trámite
 - Costos
 - Forma de adquirir o realizar el pago de los derechos de trámite o el pago de las estampillas
 - Tiempo de respuesta de los trámites
 - Forma de radicar las solicitudes
 - Asistencias o asesorías técnicas sobre temas específicos de nuestra competencia
 - Consultas sobre el estado de los trámites radicados.

4. Temas asignados de manera errada:

- a) Proceso M9-P2 Gestión Contractual: asesoría contractual previa. N/A
- b) Proceso M10-P2 Gestión a entidades Sin Ánimo de Lucro: trámites de registro y certificaciones para las Entidades Sin ánimo de lucro del sector Salud ya que estos actualmente no son de nuestra competencia y esta subdirección los trasladó a la secretaría de salud Departamental en cumplimiento del decreto 780 de 2016 art 253916.
- c) A efectos de garantizar una adecuada asignación de las PQRSDF desde el área de correspondencia (contactenos@valledelcauca.gov.co), la solicitudes presentadas por la ciudadanía relacionada con el pago de sentencias judiciales o acuerdos conciliatorios deben ser remitidas directamente a cada dependencia competente, en su calidad de ordenadores del gasto, quienes son las autoridades llamadas a emitir respuesta de fondo.
- d) Los certificados de NO PENSIÓN, que es competencia del DADI.
 - Procesos de cobro, en este caso está relacionado con la Secretaría de Educación.
 - Conciliación de personas no naturales, es un asunto que pertenece al Departamento de Hacienda.

04 Departamento Administrativo de Planeación

SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS SOCIOECONÓMICOS.

Servicios que presta.

- Gestión estratégica y articulación de política pública de Competitividad, Ciencia, Tecnología e Innovación.
- Gestión Técnica de proyectos y asistencia especializada.
- Transferencia y Apropiación social del conocimiento.

Productos principales.

- Informes Consejos Micro-regionales 2026.
- Webinars.
- Podcast.
- Diplomados y capacitaciones 2026.
- Informes técnicos de proyectos.
- Informes de la Red Étnica Internacional
- Informes técnicos Política Pública de C+CTel.
- CODECTI, COPES Y RUPIV 2026.
- Políticas de investigación e Innovación orientadas por Misión
- Evento de la mujer y niña en la ciencia.
- OCAD.
- Calidad M2P3.
- Comunicaciones.

Temas de consulta más frecuentes.

Política pública de Competitividad, Ciencia, Tecnología e Innovación.

Gestión Técnica de proyectos y asistencia especializada en Ciencia, Tecnología e Innovación.

Transferencia y apropiación social del conocimiento en Ciencia, Tecnología e Innovación.

SUBDIRECCIÓN DE INVERSIÓN PÚBLICA.

Los servicios que presta la Subdirección:

- Administración y funcionamiento del banco de programas y proyectos del Departamento.
- Elaboración del Plan Operativo Anual de Inversiones POAI 2026.
- Revisión técnica de radicación inicial de proyectos de inversión (cartas de presentación) e información cargada en la plataforma SGFT SAP.

- Actualización o modificación presupuestal proyectos de inversión.
- Emisión de conceptos favorables para la modificación de los proyectos de inversión.
- Emisión de certificados de vigencias futuras de proyectos de inversión.
- Emisión de certificaciones de modificaciones a proyectos de inversión para ser llevados a la Asamblea Departamental.
- Emisión de constancia de registro de proyectos de inversión en el banco de programas y proyectos del departamento.
- Seguimiento y cierre de los proyectos de inversión, información registrada en las plataformas PIIP, SGFT SAP.
- Capacitaciones y asistencias técnicas en la gestión de la inversión pública.
- Revisión, aprobación y ajustes de proyectos financiados con recursos del sistema general de regalías.
- Monitoreo, seguimiento y cierre a proyectos financiados con recursos del sistema general de regalías.

SUBDIRECCIÓN DE INVERSIÓN PÚBLICA.

Los productos principales:

Emisión de conceptos favorables para la modificación de los proyectos de inversión.

Emisión de certificados de vigencias futuras de proyectos de inversión.

Emisión de certificaciones de modificaciones a proyectos de inversión para ser llevados a Asamblea Departamental.

Emisión de constancia de registro de proyectos de inversión en el banco de programas y proyectos del departamento.

Circulares y lineamientos referentes al ciclo de la inversión pública.

Los temas de consulta más frecuentes que son atendidos por la Subdirección, de acuerdo con su competencia:

Estado de los proyectos de inversión financiados con recursos de diferentes sistemas, como SGR, estampillas, etc.

Estado de los proyectos de inversión aprobados para desarrollarse en determinados municipios del departamento.

Ejecución de proyectos de inversión de competencia específica, por ejemplo, proyectos de infraestructura, proyectos de educación, etc. Esta información es competencia de cada dependencia teniendo en cuenta que son ellas las entidades ejecutoras a través de la supervisión y /o intervención contractual.

**Trabajamos y
cumplimos**
y transformamos

SUBDIRECCIÓN ORDENAMIENTO Y DESARROLLO REGIONAL

Temas de consulta más frecuentes.

Información de políticas públicas, políticas vigentes y sus respectivos documentos técnicos y ordenanza.

Plan de Desarrollo y Seguimiento al Plan de Desarrollo.

Plan de Ordenamiento Territorial Departamental – POTD, procesos de declaratoria de áreas ambientales protegidas ambientales, polígonos, cartografía.

IDEE, creación de usuarios y solicitud de ingreso.

SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA AL TERRITORIO:

Servicios que presta.

La Subdirección de Asistencia al Territorio brinda acompañamiento y asistencia técnica a los municipios, orientada al fortalecimiento de la planeación y la gestión pública territorial. Entre sus principales servicios se encuentran:

Asistencia técnica y capacitación a las entidades territoriales del Departamento del Valle del Cauca en la formulación y ejecución de planes de desarrollo, planes indicativos, planes operativos anual de inversión, planes de acción, marco fiscal de mediano plazo, presupuestos y programas de saneamiento fiscal.

Acompañamiento y diagnóstico de la gestión de los planes y programas de desarrollo e inversión de los municipios del departamento del Valle del Cauca.

Orientación en la implementación de lineamientos emitidos por el Departamento Administrativo de Planeación y demás entidades del orden nacional.

Productos principales.

En desarrollo de sus funciones, la Subdirección genera principalmente los siguientes productos:

Informes de asistencia técnica y seguimiento a instrumentos de planificación.

Informes de evaluación y viabilidad financiera de las entidades territoriales del departamento del Valle del Cauca.

Actas y memorias de acompañamientos y mesas técnicas.

Temas de consulta más frecuentes.

De acuerdo con la competencia de la Subdirección, los temas de consulta más frecuentes son:

Formulación, ajuste y seguimiento de Planes de Desarrollo Municipal.

Lineamientos metodológicos para la planeación territorial.

Solicitud de asistencia para la formulación de proyectos con el Sistema General de Regalías.

SUBDIRECCIÓN TÉCNICA JURÍDICA.

Servicios que presta.

Proyectar, sustentar, revisar y ejercer control legal a los procesos de contratación de la dependencia.

Ejercer la vigilancia y control de los procesos que cursen en los distintos despachos judiciales y que involucren los intereses de la dependencia.

Elaborar las certificaciones de los contratistas de prestación de servicios de la dependencia.

Productos principales.

Conceptos jurídicos en materia contractual; actos administrativos contractuales; liquidación de contratos; minutas y revisión de contratos de la dependencia y sus modificaciones.

Respuestas a requerimientos judiciales e informes de seguimiento a procesos judiciales de competencia de la dependencia.

Certificaciones de contratistas de prestación de servicios de la dependencia.

Temas de consulta más frecuentes.

Requisitos legales para adelantar los procesos de contratación de la dependencia; elaboración y revisión de minutas contractuales; procedencia de adiciones, prórrogas, modificaciones, otrosí o liquidación de contratos.

Respuesta a acciones de tutela, y cumplimientos de fallos o sentencias de competencia de la dependencia.

Requisitos para solicitar una certificación de prestación de servicios y medios por los cuales presentar la solicitud.

TEMAS ASIGNADOS DE MANERA ERRÓNEA Y FRECUENTE.

Tipificación: Radicación de proyectos

Grupo	Clase de correspondencia	Plazo	Justificación normativa
Inversión	Carta de presentación proyectos de inversión	Establecido como actividad y requisito en procedimiento PR-MIP1-06	PR -MIP1 -06
Saneamiento básico Resolución 672 de 2015 –Decreto 1077 de 2015	Proyecto de agua potable y saneamiento básico	Establecido por la resolución 672, no aplica términos de la Ley 1755 de 2015	El Decreto 1077 de 2015 en su artículo 2.3.3.2.4.14 estableció que “El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio expedirá la Guía para la presentación, viabilización y aprobación de proyectos ante el Mecanismo Departamental de Evaluación y Viabilización de Proyectos del sector de agua potable y saneamiento básico en el marco de los Planes Departamentales de Agua y los demás Programas regionales para el manejo de agua potable y saneamiento básico. El Gobernador del respectivo departamento dará aplicación a los contenidos mínimos que se establezcan en la Guía que expida el Ministerio y los incorporará como obligatorios en el proceso de evaluación y viabilización de proyectos”. Que conforme con lo anterior, se requiere adoptar la guía que establezca los criterios técnicos y requisitos mínimos de presentación y aprobación de los proyectos del sector de agua potable y saneamiento básico para su evaluación y viabilización a nivel departamental con el fin de optimizar los tiempos de ejecución de proyectos y contribuir a la dinamización de las inversiones en el sector.
Documento informativo que no amerita respuesta	Decreto de categorización de municipios Invitaciones Acta de reunión Revistas, artículos Citaciones Respuestas de PQRS Otros documentos que no requieran respuesta	NA	NA

05 Despacho de la Gobernadora

Dentro de sus responsabilidades y funciones se encuentran:

- Asegurar el cumplimiento de la Constitución, la Ley y las Ordenanzas en la jurisdicción del departamento del Valle del Cauca.
- Coordinar las actividades y servicios a cargo de las dependencias del nivel central y de las entidades descentralizadas del departamento del Valle del Cauca.
- Dirigir la acción política, social, administrativa y económica en el departamento del Valle del Cauca.
- Determinar las políticas, planes, programas y proyectos de desarrollo integral, que contribuyan al desarrollo integral de los vallecaucanos.
- Gestionar y promover la adopción de políticas nacionales que coadyuven los intereses del departamento del Valle del Cauca y sus municipios.
- Asegurar la coordinación territorial y multinivel para la ejecución coordinada de estrategias de gobierno en el departamento del Valle del Cauca.
- Coordinar y controlar las acciones conducentes al mantenimiento, preservación y restablecimiento del orden público en la jurisdicción del departamento del Valle del Cauca, de conformidad con la Constitución y las leyes.
- Determinar la política general a seguir en la elaboración, ejecución y evaluación de los planes sectoriales, para que contribuyan al cumplimiento del Plan de Desarrollo del departamento del Valle del Cauca.
- Desarrollar acciones tendientes a prestar apoyo a los municipios, territorios indígenas y a cualquier otra forma de organización territorial que se conforme en la jurisdicción del departamento del Valle del Cauca.
- Asegurar que los procesos que se desarrollan en la administración departamental del Valle del Cauca, se enmarquen en las políticas e instrumentos del sistema integrado de gestión.
- Las demás que le asigne la Constitución, la Ley, las Ordenanzas, los Decretos, los Reglamentos, Normas y las que surjan como consecuencia del desarrollo normativo y jurisprudencial.

SECRETARÍA PRIVADA DEL DESPACHO.

La Secretaría Privada del Despacho de la Gobernadora del Departamento del Valle del Cauca tiene el propósito misional de coadyuvar en la atención de los asuntos de responsabilidad directa de la Gobernadora, manteniendo una comunicación efectiva con todas las áreas de la administración gubernamental, central y descentralizada, del Departamento del Valle del Cauca.

Son responsabilidades y funciones de la Secretaría Privada del Despacho, las siguientes:

- Dirigir, coordinar y hacer seguimiento a planes, programas y proyectos propuestos por el Despacho del Gobernador, manteniendo una comunicación efectiva con todas las áreas de la Administración Gubernamental, incluyendo las Entidades Descentralizadas del departamento del Valle del Cauca.

- Coordinar los procesos de comunicación entre las diferentes áreas de la Administración Departamental, Asamblea Departamental y Entidades Municipales y Nacionales, con el fin de mantener una buena relación con las áreas de la administración del Departamento del Valle del Cauca y las demás entidades territoriales.
- Coordinar la atención oportuna de la asesoría y apoyo técnico que requiera el Gobernador(a) del departamento del Valle del Cauca.
- Dirigir, coordinar y evaluar el proceso para la designación, y verificación de cumplimiento de los requisitos exigidos, de Notarios de segunda y tercera categoría en el departamento del Valle del Cauca, de conformidad con lo establecido en el Decreto Ley 960 de 1970.
- Documentar, consolidar y hacer seguimiento a instrucciones y decisiones que adopte el Gobernador(a) del departamento del Valle del Cauca para garantizar su debido cumplimiento.
- Organizar, coordinar, ejecutar y hacer seguimiento de la agenda de actividades públicas y compromisos del Gobernador(a) del departamento del Valle del Cauca.
- Dar trámite a documentos que requieren la revisión y/o firma del Gobernador(a) del departamento del Valle del Cauca.
- Preparar las actuaciones administrativas orientadas a la designación de representantes en las juntas directivas de las entidades donde participa el(la) Gobernador(a) del Valle del Cauca, así como verificar las decisiones tomadas frente a las políticas y directrices de la administración departamental.
- Realizar la numeración de contratos y actos administrativos, suscritos por el(la) gobernador(a) del Valle del Cauca, y ordenar su publicación en los términos que la Ley exija.
- Brindar apoyo y asistencia técnica y operativa al Gobernador(a) del departamento del Valle del Cauca, de conformidad con las necesidades del servicio.
- Las demás que le asigne la Constitución, la Ley, las Ordenanzas, los Decretos, los Reglamentos, Normas y las que surjan como consecuencia del desarrollo normativo y jurisprudencial.

Los temas de consulta frecuente de acuerdo con la competencia tanto del Despacho, son solicitudes de citas con la Señora Gobernadora, e invitaciones a diferentes actos o reuniones tanto de entidades públicas como privadas.

Con relación a su solicitud de enunciar los temas que son asignados de manera errada y frecuente son muy numerosos, generalmente se deben reasignar o enviar a las diferentes secretarías o departamentos administrativos adscritos a la Gobernación y a entidades descentralizadas por el correo interno del Despacho ya que en la reasignación de las PQRS o sede electrónica no está esta opción de dichas entidades descentralizadas, por lo que se debe guardar copia de la solicitud y sus anexos y remitirla al competente y atender la PQRS en la plataforma informándole al peticionario del traslado donde le darán un trámite de fondo.

06 Oficina de Control Disciplinario Interno de Instrucción

Servicios que presta:

Adelantar procesos disciplinarios en fase de instrucción, de conformidad con el Código General Disciplinario.

Productos principales:

Autos de formulación de cargos, autos de archivo definitivo, remisión por competencia a la Procuraduría General de la Nación.

Temas de consulta frecuente de acuerdo a su competencia:

Irregularidades en el ejercicio del cargo y/o en la prestación de servicios a cargo de la administración central de la Gobernación del Valle.

Temas que son asignados de manera errada o frecuente:

Derechos de petición de cobro coactivo del conocimiento de la Unidad Administrativa Especial de Rentas, Impuestos y Gestión Tributaria.

07 Oficina de Control Disciplinario Interno de Juzgamiento

Servicios que presta:

Adelantar procesos disciplinarios en fase de juzgamiento, de conformidad con el Código General Disciplinario.

Productos principales:

Auto de fijación de juzgamiento en juicio ordinario.
Auto que decreta pruebas.
Auto que concede recurso de apelación.
Auto rechazo de solicitud por falta de legitimación.
Resolución fallo sancionatorio o absolutorio.
Resolución fallo primera instancia.

Temas de consulta frecuente de acuerdo a su competencia:

Estado del proceso.
Solicitud de copias.
Cómo se interpone un recurso de reposición o apelación.
Estado del recurso presentado.
Solicitud de copias digitales o físicas del expediente.
Autorización para apoderados.
Solicitud de prácticas de pruebas.
Incorporación de documentos al expediente.

Temas que son asignados de manera errada o frecuente:

En nuestra oficina no se evidencia la asignación frecuente de temas o solicitudes que no corresponden.

08 Oficina de Control Interno

Temas que son asignados de manera errada y frecuente:

Recibimos con alta frecuencia solicitudes (PQRSDF) que, por sus anexos y contenido, hacen referencia a asuntos de Control Disciplinario Interno (CDI).

Importante tener en cuenta lo siguiente:

La Oficina de Control Interno y la Oficina de Control Disciplinario Interno son Jefaturas distintas, con funciones y competencias legales específicas.

Muchas solicitudes (PQRSDF) que recibimos contienen anexos y contenidos vinculados al CDI, pero en realidad, estas áreas tienen roles diferentes en la estructura de control de la organización.

¿Qué debes tener en cuenta?

Antes de remitir una solicitud o inquietud, verifica a qué área corresponde realmente:

Control Interno: enfocado en auditorías, revisiones y evaluación de procesos internos.

Control Disciplinario Interno: encargado de la investigación y sanción en materia disciplinaria de los funcionarios.

¿Por qué es importante verificar a qué área corresponde realmente?

Para garantizar una gestión eficiente y que cada solicitud llegue a la instancia correcta, evitando confusiones y retrasos en la atención.

La clave está en identificar correctamente la naturaleza de tu asunto y dirigirlo a la oficina competente.

09

Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública

GOBERNACIÓN
Departamento del
Valle del Cauca

paraíso
de todos

PILDORAS DE CONOCIMIENTO EN TRANSPARENCIA

Conceptos clave y
recursos prácticos
para fortalecer la
transparencia en la
gestión pública

→

Nuestros servicios

GOBERNACIÓN
Departamento del
Valle del Cauca

paraíso
de todos

Trabajamos y
cumplimos
y transformamos

10 Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible

SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE

SERVICIOS EN GESTIÓN AMBIENTAL Y DESARROLLO SOSTENIBLE, PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

Asistencia Técnica Gestión Ambiental y Desarrollo Sostenible, Protección y Bienestar Animal (PYBA)

Educación Ambiental

Educación, promoción y cultura ciudadana

PYBA

PRODUCTOS

Servicio restauración ecosistemas

Pago por Servicios Ambientales

Jornadas de Siembra

Jornadas de Limpieza Cuencas

Jornadas de Esterilización

Jornadas de Adopción

Reemplazo vehículos tracción animal

SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE

TEMAS DE CONSULTA:

Conflictos Ambientales

Predios

Proyectos de Restauración

Denuncia por maltrato y bienestar animal

TEMAS ASIGNADOS ERRONEAMENTE:

IVC: Zoológico de Cali

POT

Base de Datos Pesca

Derrame de Hidrocarburos

Motocarros

Filtros para tratamiento de agua













11 Secretaría de Asuntos Étnicos

Servicios que presta

Brindamos asistencia técnica y acompañamiento a los grupos étnicos del departamento del Valle del Cauca.

Productos principales

En la actualidad contamos con cinco (5) proyectos:

Educación Superior

Observatorio de discriminación racial para las Comunidades Étnicas.

Fortalecimiento organizativo y fomento de iniciativas productivas.

Fortalecimiento del proceso de atención, asistencia y reparación integral de víctimas.

Fortalecimiento de la identidad y del ejercicio de derechos étnicos de las Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras.

Temas de consulta frecuente de acuerdo a su competencia

En el marco de nuestras competencias, los temas de consulta frecuente se relacionan principalmente con:

Asistencias técnicas y acompañamiento a grupos étnicos, en asuntos como:
Derechos Humanos.
Orientación en temas jurídicos y administrativos.
Procesos de apropiación cultural.
Salvaguardia y fortalecimiento de la ancestralidad.

Acompañamiento y orientación en la ejecución de proyectos, brindando apoyo técnico y seguimiento en relación con los cinco (5) proyectos actualmente en curso.

Temas que son asignados de manera errada y frecuente

Con frecuencia se asignan consultas relacionadas con la misionalidad de otras dependencias, aun cuando involucren a comunidades étnicas. Por ejemplo, los temas asociados a salud y educación no son competencia de esta dependencia, ya que corresponden directamente a las Secretarías de Salud y de Educación, respectivamente.

En estos casos, acudimos a los traslados o reasignaciones por competencia a la entidad o dependencia que corresponda.

12 Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana

Entre los productos principales se encuentra:

- Tramitar la expedición de pasaportes.
- Inscripción de dignatarios de los Cuerpos de Bomberos Voluntarios del Valle.
- Expedir la certificación de representación legal de bomberos voluntarios del valle.
- Asistencia y acompañamiento a las víctimas de trata de personas.
- Asistencia técnica a los municipios en protección de los derechos humanos.
- Acompañamiento a los municipios en la elaboración de los planes.
- integrales de seguridad y convivencia PISCC.
- Acompañar a los municipios en los procesos electorales.
- Apoyar programas relacionados con la justicia alternativa en los municipios del departamento.
- Informes de facturación y recaudo tasa de seguridad y convivencia.
- ciudadana – TESCC.

Temas asignados de manera errada y frecuente:

Es la atención a víctimas del conflicto armado para la solicitud de recursos económicos.

13 Secretaría de Cultura

Servicios que presta:

Asistencia Técnica Territorial y formación para el fortalecimiento de las artes, la cultura y el patrimonio. Estos servicios se desarrollan mediante el acompañamiento especializado a entidades territoriales, organizaciones culturales y agentes del sector, con el propósito de mejorar sus capacidades de planificación, gestión, ejecución y seguimiento de iniciativas culturales. La Asistencia Técnica Territorial se enfoca en brindar orientación metodológica, normativa y operativa para la implementación de políticas, programas y proyectos culturales, en coherencia con los lineamientos sectoriales vigentes.

De manera complementaria, los procesos de formación están dirigidos a cualificar a artistas, gestores culturales, portadores de tradición y comunidades, promoviendo el desarrollo de competencias creativas, administrativas y de sostenibilidad que contribuyan al fortalecimiento integral del ecosistema cultural y patrimonial en el territorio.

Productos principales:

Formación cultural, circulación de las artes, salvaguardia del patrimonio cultural inmaterial y estímulos a los procesos artísticos y culturales. En el marco de la gestión cultural territorial, estos productos se orientan al fortalecimiento integral del ecosistema cultural mediante acciones articuladas y sostenibles. La formación cultural se enfoca en el desarrollo de capacidades, competencias creativas y procesos pedagógicos dirigidos a artistas, gestores, portadores de tradición y ciudadanía en general, promoviendo la cualificación del sector y la apropiación social de la cultura.

Por su parte, la circulación de las artes busca generar y consolidar escenarios, plataformas y estrategias que permitan la visibilización, movilidad y encuentro de las expresiones artísticas a nivel local, regional y nacional, facilitando el acceso de la ciudadanía a la oferta cultural y dinamizando las economías creativas.

En cuanto a la salvaguardia del patrimonio cultural inmaterial, se priorizan acciones de identificación, documentación, investigación, transmisión y fortalecimiento de las manifestaciones culturales vivas, en articulación con las comunidades portadoras, garantizando la protección de la memoria colectiva y la pervivencia de los saberes tradicionales.

Finalmente, los estímulos a los procesos artísticos y culturales se orientan a promover la creación, investigación, producción y sostenibilidad de iniciativas del sector, mediante convocatorias públicas, apoyos económicos y acompañamiento técnico, contribuyendo al reconocimiento del talento local y al desarrollo cultural del territorio.

Temas de consulta frecuente y asignación de PQR SDF:

- Solicitud de abrir programa en Escuelas Culturales Vallecaucanas.
- Solicitudes de Aula Concertada.
- Solicitudes de apoyo: económico, logístico y acompañamiento – Gestores Culturales.
- Propuestas artísticas y culturales.
- Solicitudes de información.
- Solicitudes sobre las convocatorias.
- Solicitud de certificados como jurados de las diversas convocatorias.
- Solicitudes de carta laboral.
- Solicitudes de préstamo de la licorera.
- Solicitudes de contratación. (presentación de hojas de vida)
- Cita.
- Invitaciones.
- Agradecimientos.

Temas que son asignados de manera errada y frecuente:

Los temas que han sido asignados de forma errada son muy esporádicos:

Solicitudes de reparaciones locativas
Solicitudes de apoyo para reinados
Solicitudes de apoyo o de información en temas de turismo

14 Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad

Servicios que presta:

La Secretaría de Desarrollo Económico, Competitividad y Fomento al Empleo tiene como propósito promover la reactivación económica, fortalecer la competitividad empresarial, fomentar el emprendimiento y generar empleo formal en el territorio.

Su gestión se orienta a articular actores públicos y privados, crear condiciones favorables para la inversión y el desarrollo productivo, y mejorar el bienestar socioeconómico de la población, bajo un enfoque de sostenibilidad y crecimiento inclusivo.

Productos Principales:

La Secretaría formula e implementa políticas, programas y estrategias dirigidas a fortalecer el tejido empresarial y posicionar al departamento en escenarios nacionales e internacionales.

Entre sus principales productos estratégicos se destacan:

Valle INN

Programa orientado al fortalecimiento del emprendimiento mediante convocatorias que brindan capital semilla, insumos, acompañamiento técnico y formación empresarial.

ValleEmplea 3.0

Estrategia para la generación de empleo formal, que articula empresas y talento humano, otorgando incentivos a empleadores y promoviendo la inserción laboral, especialmente de jóvenes y poblaciones vulnerables.

NIDO

Iniciativa de apoyo integral al ecosistema emprendedor, brindando acompañamiento técnico y fortalecimiento empresarial.

Conexión Internacional

Programa enfocado en la internacionalización empresarial y la apertura de mercados para el sector productivo del departamento.

Temas de consulta Frecuente de acuerdo a su competencia:

La Secretaría de Desarrollo Económico, Competitividad y Fomento al empleo, en el ejercicio de sus funciones, la entidad recibe múltiples solicitudes, consultas y requerimientos por parte de ciudadanos, emprendedores, empresarios y organizaciones. El presente informe identifica los temas de consulta más frecuentes, de acuerdo con su competencia institucional.

En el ejercicio de sus funciones, la Secretaría recibe múltiples solicitudes por parte de ciudadanos, emprendedores, empresarios y organizaciones.

Los temas más recurrentes son:

3.1 Convocatorias de Emprendimiento (Valle INN)

- Requisitos para postulación.
- Fechas de inscripción y cierre.
- Documentación requerida.
- Tipo de apoyo otorgado (capital semilla, insumos, formación).
- Publicación de resultados y listados de beneficiarios.

3.2 Empleabilidad (ValleEmplea 3.0)

- Registro y postulación de hojas de vida.
- Requisitos para empresas que deseen acceder a incentivos por contratación.
- Beneficios económicos para empleadores.
- Programas de empleabilidad juvenil o dirigidos a poblaciones vulnerables.

Temas que son Asignados de manera errada y frecuente:

Con el fin de optimizar la canalización de las PQRSD y mejorar los tiempos de respuesta, se identifican las siguientes solicitudes que frecuentemente son direccionadas de manera incorrecta a esta Secretaría, pese a no corresponder a su competencia directa:

- Solicitudes de mercados o ayudas alimentarias.
- Créditos de fomento a través de Fondervalle.
- Subsidios de vivienda.
- Apoyos económicos por situación de vulnerabilidad.
- Programas dirigidos al adulto mayor o población con discapacidad.
- Pavimentación de vías.
- Mejoramiento de parques y espacio público.
- Estas temáticas corresponden a otras dependencias o entidades del orden departamental o municipal, relacionadas con desarrollo social, infraestructura, vivienda o asistencia humanitaria.

SERVICIOS QUE PRESTA

Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad y Fomento al Empleo

- Reactivación económica
- ✓ Competitividad empresarial
- ✓ Emprendimiento
- ✓ Empleo Formal



PROGRAMAS PRINCIPALES



Valle INN

- ✓ Capital semilla y formación



ValleEmplea 3.0

- ✓ Incentivos e Inserción laboral



NIDO

- ✓ Apoyo al Emprendimiento



Conexión Internacional

- ✓ Apertura de Mercados



TEMAS DE CONSULTA FRECUENTE



Emprendimiento - Valle INN

- ✓ Requisitos y Fechas
- ✓ Documentación
- ✓ Resultados



Empleabilidad - ValleEmplea 3.0

- ✓ Registro de Hojas de Vida
- ✓ Incentivos Laborales
- ✓ Programas para Jóvenes



TEMAS ERRÓNEAMENTE ASIGNADOS

- ✗ Ayudas Alimentarias
- ✗ Créditos de Vivienda
- ✗ Subsidios de Vivienda
- ✗ Apoyo por Vulnerabilidad
- ✗ Pavimentación de Vías
- ✗ Mejoramiento de Parques

Canalicemos correctamente las PQRSDF para una mejor atención.

15

Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca

Servicios que presta:

1. Subsecretaría de Asuntos Agropecuarios y Pesqueros:

1.1 Valle Café: consiste en fortalecer la productividad y calidad del grano de café en las fincas de pequeños productores de los 39 municipios vallecaucanos donde se practica la caficultura.

El registro es gratuito y se encuentra ubicado en los 39 municipios del Valle de Cauca donde se produce café, se inscriben los caficultores a través de una convocatoria abierta que se hace por un link que se comparte a las organizaciones campesinas del departamento del sector cafetero. Este registro lo pueden realizar los pequeños productores, productores de la Agricultura Campesina, Familiar y Comunitaria y/o de organizaciones de productores legalmente constituidas.

Se ofrecen capacitaciones, asesoramiento, acompañamiento técnico, espacios comercialización, alianzas comerciales y productivas, entregas de insumos, implementación de biofábricas.

1.2 Plan de Extensión Agropecuaria PDEA: consiste en prestar el servicio de extensión o asistencia técnica a 3.7000 pequeños productores agropecuarios del valle del cauca con el propósito de fortalecer capacidades, competencias y productividad, el programa tiene un énfasis en transición hacia sistemas productivos sostenibles o agroecológicos.

El registro es gratuito y está ubicada en los 30 municipios del Valle de Cauca, priorizados por el gobierno nacional y es abierta su convocatoria. Este registro pueden realizarlo los pequeños productores, productores de la Agricultura Campesina, Familiar y Comunitaria y/o de organizaciones de productores legalmente constituidas.

Se ofrecen capacitaciones, asesoramiento, acompañamiento técnico, espacios comercialización, Alianzas comerciales y productivas, entregas de insumos, implementación de biofábricas.

1.3 Fortalecimientos de las agroecologías en el Valle del Cauca: consiste en la transición departamental hacia prácticas agropecuarias más sostenibles, mediante la implementación del Plan departamental agroecológico a través de la ejecución de 30 rutas con metas de productos y metas de resultados establecidos en Ordenanza 656 de 2024.

El registro es gratuito y está ubicado en los 42 municipios del Valle de Cauca y es abierta su convocatoria. Este registro pueden realizarlo los pequeños productores, productores de la Agricultura Campesina, Familiar y Comunitaria y/o de organizaciones de productores legalmente constituidas.

Se ofrecen capacitaciones, asesoramiento, acompañamiento técnico, espacios comercialización, alianzas comerciales y productivas, entregas de insumos, implementación de biofábricas.

1.4 Alianzas productivas: consiste en el fortalecimiento a los pequeños productores con el propósito de mejorar su productividad y generar conexiones con aliados comerciales para garantizar las ventas de sus productos. El registro es gratuito y su ubicación en los 42 municipios del Valle de Cauca y es abierta su convocatoria.

El registro lo pueden realizar los pequeños productores, productores de la Agricultura Campesina, Familiar y Comunitaria y/o de organizaciones de productores legalmente constituidas. Se ofrecen capacitaciones, asesoramiento, acompañamiento técnico, espacios comercialización, Alianzas comerciales y productivas, entregas de insumos, implementación de biofábricas.

1.5 Encadenamientos productivos: consiste en integrar a todos los actores estratégicos o eslabones de un determinado sector agrícola o pecuario (productores, transformadores, comercializadores), en un sistema colaborativo, con el propósito de mejorar competencias y generar valor compartido.

El registro es gratuito y se encuentran en los 42 municipios del Valle de Cauca y es abierta su convocatoria. Este registro pueden realizarlo los pequeños productores, productores de la Agricultura Campesina, Familiar y Comunitaria y/o de organizaciones de productores legalmente constituidas. Transformadores, microempresarios, pymes, empresarios, exportadores, comercializadores.

Se ofrecen capacitaciones, asesoramiento, acompañamiento técnico, espacios comercialización, alianzas comerciales y productivas, entregas de insumos, implementación de biofábricas.

2.5 Capacitar a productores agropecuarios en negociación y colocación de sus productos en el mercado en condiciones justas:

Consiste en apoyar a 4.000 productores agropecuarios asesorándolos en negociación y colocación de sus productos en el mercado en condiciones justas en el periodo de gobierno.

El registro es gratuito y se ubica en los 42 municipios de acuerdo su condición enmarcada en la Ley. Este registro pueden realizarlo los pequeños productores, productores de la Agricultura Campesina, Familiar y Comunitaria y/o de organizaciones de productores legalmente constituidas.

3. Subdirección Técnica de Seguridad Alimentaria:

3.1 Compras Públicas Locales de Alimentos:

La Secretaria de Desarrollo Rural Agricultura y Pesca del Valle invita a todos los pequeños productores, productores de la Agricultura Campesina, Familiar y Comunitaria individuales y/o de organizaciones de productores legalmente constituidas presentes en el departamento del Valle del Cauca, a inscribirse en el "Registro General de Productores del Valle del Cauca – Compras Públicas Locales de Alimentos", en el marco de la Ley 2046 del 2020 y del decreto 248 de 2021.

Este proceso los habilita para convertirse en proveedores de los programas públicos donde haya suministro y distribución de alimentos, por ejemplo: en el Programa de Alimentación Escolar, en los programas de primera infancia de ICBF, en la atención del sistema penitenciario del INPEC y el suministro de alimentos a las Fuerzas Militares.

El registro es gratuito, se puede realizar de forma virtual, telefónico o presencial. Link de acceso o información:

Este registro pueden realizarlo los pequeños productores, productores de la Agricultura Campesina, Familiar y Comunitaria individuales y/o de organizaciones de productores.

<https://www.valledelcauca.gov.co/agricultura/publicaciones/74215/registro-general-de-productores-del-valle-del-cauca-compras-publicas-locales-de-alimento/>.

3.2 Convocatoria Pública Proyectos Productivos Seguridad Alimentaria:

La Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca realiza la convocatoria pública para el fomento a proyectos productivos de Seguridad Alimentaria y de Desarrollo Rural, orientados al desarrollo y fortalecimiento rural de unidades productivas u organizaciones, donde están como beneficiarios las Instituciones Educativas rurales oficiales, poblaciones afrodescendientes, organizaciones de jóvenes rurales, mujeres, adulto mayor, pequeños productores agropecuarios y población en condición de discapacidad que estén desarrollando actividades en busca de la diversificación y la innovación productiva que contribuyen al derecho humano a la alimentación a la población en los 40 municipios y dos Distritos Especiales del departamento del Valle del Cauca.

El registro es gratuito, una vez realizada la convocatoria pública, los documentos son colgados en la página web:

<https://www.valledelcauca.gov.co/agricultura/>

Link de acceso o información:

<https://www.valledelcauca.gov.co/agricultura/publicaciones/83647/convocatoria-publica-proyectos-productivos-seguridad-alimentaria-2024/>

Pueden postular sus proyectos: las Instituciones Educativas rurales oficiales, poblaciones afrodescendientes, organizaciones de jóvenes rurales, mujeres, adulto mayor, pequeños productores agropecuarios y población en condición de discapacidad que cumplan con los requisitos exigidos en la convocatoria.

Adicionalmente se resalta que está sujeto a la convocatoria pública que la Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca tenga prevista para la vigencia correspondiente.

4. Subdirección Técnica de Apoyo a la Gestión:

4.1 Certificación de contratos de prestación de servicios y/o apoyo a la Gestión suscritos por la Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y pesca.

4.2 Certificación de los demás contratos suscritos con personas jurídicas y la Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y pesca.

Temas de consulta frecuente:

- Solicitud de listado de pequeños productores para compras locales.
- Solicitud de apoyo a poblaciones.
- Petición de información sobre huertas urbanas.
- Programa Valle Agro.
- Petición de apoyo por afectación de ola invernal a cultivos agrícolas.
- Solicitud apoyos mercados campesinos.
- Solicitud de información organizaciones agroecológicas.
- Solicitud de información sobre cadenas alimentarias.
- Solicitud de Información Mujer Rural.
- Solicitud base de datos asociaciones.
- Solicitud de Inclusión – Programa Nacional de Biofábricas.
- Información sobre convocatoria para cafeteros.

- Acompañamiento técnico, entrega de insumos y herramientas para unidades productivas campesinas con el fin de mejorar los cultivos e impulsar cosechas más limpias y orgánicas.
- Participación efectiva al campesinado en los espacios de toma de decisiones entorno a la política pública del Valle del Cauca, fortaleciendo a campesinos mayores de 15 años.

Temas que son asignados de manera errada y frecuente

- Actualización de áreas públicas protegidas (polígonos).
- Proyectos de energía mediante sistema solares.
- Asuntos sobre beneficio animal.
- Proyecto sobre estrategia de ciencia ambiental.
- Control de plagas.
- Plaguicidas en el ámbito pecuario.
- Información sobre comodatos.
- Información sobre sistemas solares domiciliarios.
- Certificaciones de Servidores Públicos.
- Facturas de la DIAN.

16 Secretaría de Desarrollo, Inclusión y Participación Social

Servicios que presta:

• Políticas, planes y programas sociales

Diseña, coordina y ejecuta políticas, planes, programas y proyectos orientados a mejorar las condiciones sociales de la población del Valle del Cauca.

• Gestión social y fortalecimiento municipal

Brinda acompañamiento a los municipios para fortalecer su gestión social y su capacidad de respuesta ante necesidades comunitarias.

• Inclusión social y atención a población vulnerable

Desarrolla acciones dirigidas a la inclusión social de grupos en situación de vulnerabilidad, tales como personas con discapacidad, adultos mayores, madres cabeza de hogar, población LGBTQ+, migrantes, entre otros. Implementa estrategias de inclusión productiva, asistencia alimentaria y apoyo a organizaciones sociales.

Participación Ciudadana

Promueve mecanismos de participación que permiten a la comunidad incidir en la toma de decisiones públicas y en la formulación de políticas sociales departamentales.

• Coordinación de consejos y mesas técnicas

Coordina y apoya consejos municipales y mesas técnicas relacionadas con infancia, adolescencia, juventud, adulto mayor, y otros grupos poblacionales.

• Asistencia comunitaria

Gestiona programas de asistencia y servicios comunitarios, como centros de atención para adultos mayores que brindan alimentación y cuidado básico.

Adicionalmente, realiza la recepción, direccionamiento y seguimiento de las PQRSDF asignadas a la Secretaría, garantizando su correcta asignación y control de términos.

2. Productos principales:

- Políticas, planes y programas sociales implementados en el departamento.
- Estrategias de inclusión social y productiva.
- Programas de asistencia alimentaria y comunitaria.
- Coordinación y funcionamiento de consejos y mesas técnicas poblacionales.
- Respuestas oficiales a PQRSDF dentro de los términos legales establecidos.
- Seguimiento y control interno de solicitudes ciudadanas.

3. Temas de consulta frecuente:

- Solicitudes de apoyos económicos o ayudas sociales.
- Información sobre programas para adultos mayores, personas con discapacidad y población vulnerable.
- Requisitos y orientación sobre certificado de discapacidad.
- Información sobre participación ciudadana y consejos municipales.

4. Temas asignados de manera errada y frecuente:

- Solicitudes que corresponden a competencia de alcaldías municipales.
- Peticiones relacionadas con programas del orden nacional.
- Solicitudes propias de otras secretarías (Salud, Educación, Mujer, Vivienda, entre otras).
- Trámites que deben gestionarse directamente ante entidades nacionales.

17 Secretaría de Educación

Servicios que presta:

Asesorar por medio de un conjunto de actividades mediante las cuales se orientan a los servidores públicos de las Instituciones Educativas, Secretaría de Educación y encargados de la educación de los municipios no certificados del Valle del Cauca con el fin de fortalecer las capacidades administrativas, académicas y pedagógicas de cada una de esas entidades, propendiendo por la calidad, cobertura en la educación, así como la administración y financiación para dicho servicio.

Prestar asistencia técnica por medio del acompañamiento a través de la utilización de métodos y técnicas que permitan la transferencia de conocimientos, tecnología, métodos o procedimientos, generando compromisos mutuos que le permitan a los servidores públicos de las Instituciones Educativas, Secretaría de Educación y encargados de la educación en los municipios no certificados del Valle del Cauca, fortalecer las habilidades y competencias para el mejoramiento de la gestión de sus entidades, propendiendo por la calidad, cobertura en la educación, así como la administración y financiación para dicho servicio.

Capacitar, desarrollando actividades y/o procesos pedagógicos para facilitar la comprensión y aplicación de conceptos, metodologías y herramientas tecnológicas aplicadas al mejoramiento de la gestión de las Instituciones Educativas, Secretaría de Educación y encargados de la educación de los municipios no certificados del Valle del Cauca en el marco de los conceptos teóricos, las normas aplicables y las directrices del nivel departamental y nacional, propendiendo por la calidad, cobertura en la educación, así como la administración y financiación para dicho servicio.

Productos principales:

1. Subsecretaría de Cobertura Educativa:

Número de estudiantes de preescolar, básica y media, cubiertos por el servicio educativo, con base en el acceso y permanencia de los alumnos en los establecimientos educativos oficiales de los municipios no certificados del Departamento del Valle del Cauca.

2. Subsecretaría de Calidad Educativa:

Evaluaciones, acompañamientos, orientaciones a las Instituciones Educativas de los municipios no certificados del Departamento del Valle del Cauca para el mejoramiento por medio de la formulación, elaboración y ejecución de programas, proyectos, planes a cargo de grupos de funcionarios que hacen evaluación y seguimiento para mejoramiento de la calidad del servicio educativo.

3. Subsecretaría Administrativa y Financiera:

Administrar y financiar el servicio educativo de las Instituciones oficiales de los municipios no certificados del departamento del Valle del Cauca, por medio de los siguientes productos:

Productos principales:

3.1 Gestión Administrativa:

Facturas de servicios públicos canceladas de las Instituciones Educativas de los municipios no certificados en educación del Departamento del Valle del Cauca.

Inventarios de bienes muebles e inmuebles de las Instituciones Educativas de los municipios no certificados en educación del departamento del Valle del Cauca.

Procesos de contratación para suplir necesidades administrativas en las Instituciones Educativas de los municipios no certificados en educación del departamento del Valle del Cauca.

3.2 Gestión Financiera:

Fortalecimiento del manejo de los procesos administrativos y financieros de los fondos de servicios educativos por parte de rectores.

Seguimiento a la ejecución del Plan Anual de Cuentas - PAC de los diferentes proyectos de la Secretaría de Educación Departamental.

Mejoramiento continuo del proceso presupuestal de la Secretaría de Educación Departamental.

3.3 Servicios Informáticos:

Proyectos TIC formulados para las Instituciones Educativas y el nivel central de la Secretaría de Educación. Requerimientos solucionados y respondidos de la plataforma tecnológica de la Secretaría de Educación. Administración de la Publicación Web y gestión del portal web de la Secretaría de Educación.

3.4 Atención al Ciudadano:

Radicaados por el aplicativo SAC de todo tipo de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias, felicitaciones – (PQRSDF), que hacen nuestros grupos de valor e interés de forma presencial, tanto en la ventanilla única de la Gobernación del Valle como en la Oficina de Atención al Ciudadano, ubicada en el mezanine.

Respuesta a información solicita de forma presencial, virtual y telefónica sobre trámites y Otros Procesos Administrativos – (OPAS), llevados a cabo en las diferentes Subsecretarías, Subdirecciones y áreas de la Secretaría de Educación.

Consultas tanto presenciales como telefónicamente del estado de las PQRSDF en el aplicativo SAC radicadas por los ciudadanos.

Capacitaciones en el uso, manejo y actualizaciones del aplicativo: Sistema de Atención al Ciudadano-SAC a los funcionarios/contratistas de la Secretaría de Educación y a los Grupos de Valor e interés, en especial los Directivos Docentes, Docentes y Administrativo de las Instituciones Educativas de los municipios no certificados del departamento del Valle del Cauca.

3.5 Talento Humano:

Reuniones de comité de amenazados para gestionar los reportes sobre amenazas y extorciones recibidas por parte de docentes, directivos docentes y personal administrativo.

Actos Administrativos producto de novedades de vacaciones, licencias, ascensos, e incapacidades de los funcionarios.

Actos administrativos sobre parametrización de las Sedes Educativas oficiales en Zonas Rurales de Dificil Acceso.

3.6 Personal:

Actos Administrativos de posesiones personal docente, directivo docentes y administrativos. Certificaciones laborales y de tiempos de servicios expedidas.

3.7 Planta:

Actos Administrativos de funcionarios nombrados, retirados, trasladados en provisionalidad y carrera administrativa.

3.8 Prestaciones Sociales Docentes:

Actos Administrativos por solicitudes de prestaciones económicas como auxilio funerario, fallos judiciales, pensión, sustitución pensional, cesantías parciales, cesantías definitivas, del personal docente y directivo docente.

3.9 Prestaciones Sociales Administrativos:

Actos Administrativos por solicitudes de prestaciones económicas como auxilio funerario, fallos judiciales, pensión, sustitución pensional, cesantías parciales, cesantías definitivas, del personal administrativo.

3.10 Nómina:

Pagar la nómina a aproximadamente 8.000 funcionarios de las Instituciones Educativas Oficiales de los municipios no certificados en educación y del personal administrativo del nivel central.

3.11 Escalafón:

Actos administrativos de inscripción, ascenso y rechazo al escalafón docente.

4. Subdirección técnica de apoyo a la gestión:

Fichas de proyectos incluidas en el banco de proyectos del departamento del Valle del Cauca.

Informes de Rendición de Cuentas de la dependencia.

Certificación del Sistema Institucional de Gestión de la Calidad y la medición del desempeño institucional – FURAG de la dependencia. Planes de Mejoramiento internos y externos de la dependencia.

Actos Administrativos por creación o cierre de Instituciones Educativas privadas, cambio de directivos, cambio de sede, cambio de propietario, cambio de nombre o razón social, cambio de programas de Instituciones privadas de los municipios no certificados en educación del departamento del Valle del Cauca.

Actos Administrativos por costos educativos de las Instituciones Educativas privadas de los municipios no certificados en educación del Departamento del Valle del Cauca.

Plan de comunicaciones de la Secretaría de Educación Departamental del Valle del Cauca ejecutado.

5. Subdirección Técnica Jurídica:

Procesos precontractuales y contractuales de la dependencia asesorados y elaborados desde el punto de vista jurídico. Sustanciar los trámites de la dependencia que tengan origen en las actuaciones judiciales que se promuevan por parte de la administración y los ciudadanos. Conceptos jurídicos solicitados por las Instituciones Educativas de los municipios no certificados en educación del departamento del Valle del Cauca, la administración o particulares, respecto a las competencias de la dependencia.

6. Subdirección Técnica de Planeación:

Componente estratégico y/o programático del Plan de Desarrollo Educativo del Departamento del Valle del Cauca formulado. Plan de inversiones del plan de desarrollo del departamento del Valle del Cauca formulado.

Plan indicativo, planes de acción por área y el plan operativo anual de inversiones formulado.

Asesorías en formulación, seguimiento y evaluación de planes sectoriales de educación municipal, instrumentos de la planeación-plan indicativo-plan de acción- planes estratégicos-plan operativo de inversión a las alcaldías de los municipios no certificados en educación del Valle del Cauca.

Temas de consulta frecuente de acuerdo a su competencia:

Trámite de prestaciones sociales docentes en el aplicativo humano en línea.

Trámite de Legalización de Documentos de Estudio.

Otro Proceso Administrativo: solicitud de certificaciones laborales y tiempo de servicios.

Temas que son asignados de manera errada y frecuente:

- Solicitud de Certificado de No pensión.
- Trámite de prestaciones sociales de personal que no corresponde a la Secretaría de Educación Departamental.
- Solicitud de mantenimiento infraestructura de vías o áreas externas a las Instituciones Educativas.
- Peticiones de Competencia de otras Secretarías de Educación Certificadas.
- Reintegro o copia de estampillas.
- Cuotas partes de personal de competencia del Departamento.
- Bonos pensionales de competencia del Departamento.

18 Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres

Servicios que presta y productos principales:

Acompañamiento en simulacros y asistencias técnicas.
Capacitaciones / Jornadas pedagógicas.
Campañas de sensibilización comunitarias.
Planes de Gestión del Riesgo.
Identificación y caracterización de los riesgos de desastres.

Temas de consultas frecuentes de acuerdo a nuestras competencias

Solicitud de apoyo económico y ayudas humanitarias para personas damnificadas por que se presente algún evento catastrófico, como lo son inundaciones, deslizamientos, remisión en masa y otros.

Articulación con las entidades municipales, para la construcción de Planes de Gestión del Riesgo de Desastres.

Apoyo técnico para el funcionamiento y creación de Fondos Municipales de Gestión de Riesgo de desastres, de cualquiera de los 42 municipios del Valle del Cauca.

Solicitud de acompañamiento técnico y visitas de profesionales, para realizar la verificación de escenarios de riesgos, tanto en el territorio urbano como el rural de los municipios del Valle del Cauca.

Solicitudes de capacitaciones en planes escolares y planes comunitarios de gestión del riesgo de desastres.

Temas que son asignados de manera errada y frecuente.

En este punto, si presentamos en algunos casos que existe un concepto errado por parte de la comunidad que radica una petición o solicitud, en cuanto a que relacionan esta dependencia, con todo lo que para ellos signifique riesgo sin tener en cuenta que tipo de riesgo es el que se trata el requerimiento y si está dentro de las competencias de esta secretaría.

19 Secretaría de Infraestructura

Servicios que presta:

- Planeación y ejecución de obras viales.
- Construcción de nuevas vías departamentales.
- Pavimentación de carreteras rurales y urbanas.
- Mejoramiento y rehabilitación de la malla vial existente.
- Construcción y reparación de puentes.
- Mantenimiento rutinario (bacheo, limpieza de cunetas, señalización).
- Mantenimiento periódico (recapado, recuperación estructural).
- Coordinar con los municipios del departamento actividades para la prevención y atención de emergencias viales.
- Seguimiento técnico a contratos de obra.

- Control de calidad en la ejecución de proyectos.
- Verificación del cumplimiento de cronogramas y presupuestos.
- Formulación de proyectos para financiación departamental o nacional.
- Coordinación con municipios y entidades nacionales.
- Desarrollo de corredores productivos y turísticos.
- Conceptos sobre infraestructura vial departamental.
- interventoría de las obras realizadas que afecten la infraestructura de su competencia en el departamento.
- Autorizaciones o permisos relacionados con intervenciones en vías bajo su competencia.

Productos principales:

- Recuperación vial de las carreteras a cargo del departamento.
- Mantenimiento vial periódico y rutinario (reparación de baches, limpieza de cunetas, señalización y reposición de carpetas asfálticas) de las carreteras a cargo del departamento.
- Proyectos de corredores productivos y turísticos (mejoras de accesos en zonas rurales y vías que conectan con municipios con mercados regionales cintas y placa huellas).

Temas de consulta frecuente de acuerdo con su competencia:

- Permiso de ocupación de vías.
- Listado de precios unitarios.
- Mantenimientos de vías.
- Tarifas diferenciales en los peajes.
- Solicitud de material fresado.



Temas que son asignados de manera errada y frecuente:

- Mantenimiento de parques.
- Mantenimiento de la infraestructura de colegios, casas, entre otras.
- Mantenimiento de vías municipales que no están a cargo del departamento.
- Notificaciones de sentencias que no vinculan a la S.I.
- Convocatorias para reuniones de consultas previas.
- Obras de alcantarillado.
- Mejoramiento de viviendas.

20 **Secretaría de la Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual**

Servicios que presta:

Implementación de la Política para la Mujer y la Población LGBTI.
Asesoría y Asistencia Técnica para la implementación de la Ruta de Violencia de Género.

Temas de consulta frecuente:

- Defensoría del Pueblo trámite urgente preferente y vital en favor de la víctima.
- Solicitud de articulación de acciones en el marco del mes de la mujer.
- Solicitud de intervención, acompañamiento y medidas de protección institucional, por patrones de hostigamiento e intimidación provenientes de funcionaria pública y contratistas.
- Solicitud de atención psicosocial en favor de la víctima.
- Solicitud acompañamiento institucional jornada comunitaria.
- Solicitud de activación de ruta de atención integral por presunto ASI.
- Solicitud prórroga medida de atención.
- Solicitud de subsidio monetario como medida de atención para usuaria y su núcleo familiar.
- Invitación formal y solicitud de acompañamiento institucional.
- Solicitud urgente de cupo en hogar de acogida para mujer víctima de violencia y en riesgo de feminicidio.
- Solicitud asistencia técnica.
- Acción defensorial: solicitud de información.
- Solicitud de información de acciones realizadas en favor de mujer trans- víctima.
- Solicitud de información sobre programas de capacitación, sensibilización y sello amigable en inclusión, equidad y género.
- Solicitud de sensibilización en equidad de género.
- Solicitud de ofertas institucionales.
- Solicitud de apoyo.
- Denuncia violencia intrafamiliar, amenazas de muerte, constreñimiento ilegal demandado.
- Solicitud de capacitación en rutas de atención, proceso de denuncia y enfoque diferencial.
- Presentación de propuesta.

Temas que son asignados de manera errada y frecuente:

- Denuncia violencia política de género de uno de sus asesores de despacho y protección del partido de la u contra misóginos pagos con recursos del departamento, competencia de oficina de control disciplinario interno de instrucción.
- Solicitud de ingreso gratuito a la hacienda la maría para mujeres trans.
- Solicitud de apoyo para fortalecimiento de unidades productivas de mujeres y población lgbtiq+.
- Derecho de Petición Art. 14 Ley 1755 – solicitud copia simple ordenanza política pública salud sexual y reproductiva ssr (VIH e ITS ,Hepatitis a,b,c,d y e, VPH) Valle del Cauca y/o ordenanza política pública de víctimas conflicto armado y vendedores informales.
- Discriminación racial y laboral.
- Información oferta institucional para comunidades étnicas de Jamundí.
- Traslado por competencia, aplicación del enfoque de género en los casos de desaparición forzada en el municipio de Cartago.
- Petición de información, Ley 5 de 1992. seguimiento a la implementación de la Ley ¡paridad ya! situación actual.
- Remisión de caso al comité de convivencia laboral de la Gobernación del Valle del Cauca.
- Denuncia formal por discriminación, misoginia, estigmatización, persecución y daño al buen nombre.
- Solicitud de apoyo para la realización de un taller de prevención de violencias contra las mujeres con discapacidad en el marco de la conmemoración del mes de los derechos de las mujeres.
- Solicitud de información-datos de Mapeo Institucional de Gobierno Abierto.
- Solicitud de asistencia técnica sobre la Ley 1620 para actualización de manuales de convivencia escolar.
- Solicitud de apoyo pride Cali 2025.
- Solicitud de información para proyecto de investigación.
- Petición de información protocolo institucional detallado para la distribución de productos de higiene menstrual.
- Solicitud diligenciamiento formularios de Implementación del componente de Rendición de Cuentas y seguimiento a las Políticas Institucionales de Discapacidad y Equidad de Género, vigencia 2024.
- Solicitud de apoyo – Pago de artistas Premios Cali Vive LGBTI 2025.

21 Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

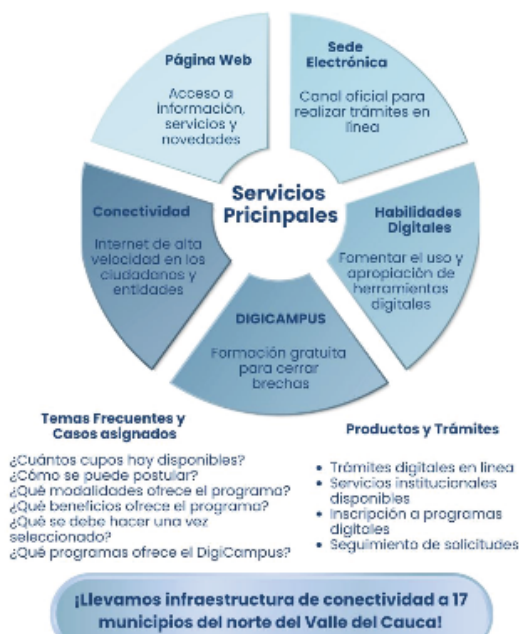


Ruta por la

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Servicios digitales con presencia en todo el Valle del Cauca

Comprometidos con la **conectividad**, el acceso ciudadano y la **modernización digital** en todo el territorio.



22 Secretaría de Movilidad y Transporte

¿Cuál es la función?

Formular y gestionar la política de movilidad, regulación y control del tránsito y de transporte público en el departamento, con énfasis en los municipios de jurisdicción.

¿Dónde ejecuta las funciones?

Ejerce como autoridad de tránsito en vías locales y terciarias de los municipios que no cuentan con dependencias de Tránsito o movilidad, así como atender las vías secundarias del Departamento. Su jurisdicción comprende diecinueve (19) municipios del Valle del Cauca, a saber: Alcalá, Ansermanuevo, Argelia, Bolívar, El Águila, El Cairo, El Dovío, La Victoria, Obando, Toro, Ulloa, Versalles, Bugalagrande, Calima Darién, Restrepo, Ríofrío, San Pedro, Trujillo y Dagua.

¿Qué tipo de servicios presta?

1. Realizar las tareas de inspección, control y vigilancia del transporte vial.
2. Atender a los municipios de jurisdicción del Departamento, en las actividades de control y operación del tránsito y el transporte, así como atención de accidentes y homicidio de tránsito, y gestión administrativa de las sanciones y recaudo de comparendos.
3. Prestación de servicios de tránsito con tarifas competitivas en los municipios de jurisdicción como:

- Operación del Registro Nacional Automotor – RNA.
- Operación del Registro Nacional de Conductores – RNC.
- Operación del Registro Nacional de Infractores – RNI.
- Implementación y operación de grúas y patios para inmovilización.
- Operación y Gestión de otros trámites y servicios complementarios en transporte.

¿Qué temas son frecuentes de consulta por PQRSDF de acuerdo con la competencia de la dependencia?

- Derechos de Petición sobre infracciones de tránsito (comparendos físicos o por fotodetección) o procesos contravencionales, en municipios y/o vías de la jurisdicción.
- Servicios o trámites de tránsito realizados en municipios de jurisdicción.
- Información sobre proyectos de inversión en municipios de jurisdicción.
- Solicitudes de apoyo en eventos y/o jornadas en temas de seguridad vial en los municipios de jurisdicción y, en algunas ocasiones, en el departamento del Valle del Cauca.
- Recursos de reposición en subsidio de apelación.
- Tutelas e incidentes de desacato.
- Acciones de cumplimiento.
- Requerimientos de entes de control.

¿Qué temas son asignados de manera errada y frecuente?

- Información de infracciones, servicios o trámites de tránsito generados en municipios diferentes de la jurisdicción.
- Temas relacionados con impuesto de vehículos automotor del Valle del Cauca. El líder del tema es la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria.

23 Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación

Servicios Estratégicos:

Lidera la implementación de políticas públicas para víctimas, derechos humanos y construcción de paz en el Departamento.

Esta secretaría ofrece servicios agrupados en pilares fundamentales:

Atención a Víctimas y Derechos Humanos:

Implementa y coordina la Política de Víctimas en territorio vallecaucano.

Articula la Política Departamental de Derechos Humanos.

Lidera acciones transversales de promoción, protección y restitución de DD.HH.

Construcción de Paz y Reconciliación:

Territorializa políticas de paz, reconciliación, convivencia y no estigmatización.

Apoya a excombatientes acogidos por el Gobierno.

Gestiona iniciativas contra estigmatización y discriminación.

Opera el Observatorio para la Paz del Valle del Cauca.

Apoya y coordina acciones tendientes al fortalecimiento de la justicia alternativa (Jueces de Paz) en el departamento del Valle del Cauca.

Participación y Fortalecimiento Comunitario:

- Dinamiza instancias de participación ciudadana en paz y DD.HH.
- Implementa intervenciones comunitarias para tejido social y prevención de violencias.
- Promueve diálogo, concertación y estrategias de paz urbana en territorios prioritarios.

Apoyo Institucional y Humanitario

- Brinda asistencia técnica a entes territoriales en políticas de paz.
- Apoya subsidiariamente situaciones humanitarias por conflictividad.

Impacto: Estos servicios posicionan al Valle del Cauca como referente en posconflicto, atendiendo las víctimas registradas y consolidando los municipios en procesos de paz territorial.

Temas de consulta frecuente de acuerdo con su competencia:

- Solicitudes relacionadas con la Política Pública de Víctimas.
- Solicitudes de Jueces de Paz.
- Consejo Departamental de Paz Reconciliación y Convivencia.
- Observatorio para la Paz.
- Mesa de estabilización.
- Municipios PDET.
- Población en reincorporación.
- Tejido Social, Paz Urbana y Parches en Paz.

Temas que son asignados de manera errada y frecuente:

TIPO DE PETICIÓN	ENTIDAD COMPETENTE
Solicitudes de indemnizaciones	UARIV
Asuntos de atentados y orden público	Secretaría de Convivencia
Solicitudes de protección	Secretaría de Convivencia
invasión de predios o terrenos	Secretaría de Convivencia
Solicitudes relacionadas con Derechos Humanos	Secretaría de Convivencia
Solicitudes de empleo o vinculación laboral	Desarrollo Institucional
Reconocimiento o registro como víctimas	UARIV
Solicitudes de vivienda digna	Secretaría de Vivienda
Denuncias relacionadas con amenazas, hechos o situaciones que afecten su seguridad, libertad y/o integridad personal	Secretaría de Convivencia
Sobre hechos violentos	Secretaría de Convivencia
Solicitud de información acciones de prevención de reclutamiento	Secretaría de Convivencia

Nota: es importante resaltar que no todos los documentos que son radicados por ventanilla única SADE o sede electrónica son derechos de petición, algunos están relacionados con invitaciones o reuniones o respuestas a solicitudes que la secretaría ha realizado a diferentes entidades o documentos informativos, por lo tanto, esto no debería estipularse como derecho de petición.

24 Secretaría de Salud

Servicios que presta:

La Secretaría de Salud Departamental presta servicios de dirección, vigilancia, inspección, control y asistencia técnica en salud pública, entre los cuales se destacan:

1. Garantía del acceso a servicios de salud

- Gestión e intervención ante EPS.
- Seguimiento a casos de riesgo vital.
- Trámite y respuesta a tutelas en salud.
- Atención de quejas y derechos de petición.
- Remisiones por competencia.

2. Inspección, Vigilancia y Control (IVC)

- Vigilancia a EPS e IPS.
- Seguimiento a cumplimiento normativo.
- Auditorías (PAMEC, GAUDI, SST).
- Control sanitario (vehículos transportadores de carne, droguerías, etc.).

**Trabajamos y
cumplimos**
y transformamos

3. Salud Pública

- Programas de vacunación.
- Control de enfermedades transmisibles (ej. Tuberculosis).
- Vigilancia epidemiológica.
- Gestión del riesgo en salud.

4. Gestión Jurídica en Salud

- Atención de acciones de tutela.
- Respuesta a incidentes de desacato.
- Cumplimiento de sentencias judiciales.
- Actuaciones administrativas.

5. Trámites administrativos

- Certificados de existencia y representación legal.
- Licencias en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).
- Registro en RETHUS.
- Autorizaciones sanitarias.
- Expedición de resoluciones.

6. Asistencia técnica a municipios e IPS

Mesas técnicas.

Acompañamiento en planeación territorial en salud.

Seguimiento a recursos del Sistema General de Participaciones (SGP).

Fortalecimiento institucional.

Productos principales:

1. Actos administrativos:

- Resoluciones.
- Autos.
- Conceptos técnicos.
- Licencias sanitarias.
- Proyectos de resolución.

2. Respuestas jurídicas:

- Contestación de tutelas.
- Cumplimiento de sentencias.
- Respuesta a Derechos de Petición.
- Traslados por competencia.

3. Informes y reportes oficiales:

- Reportes epidemiológicos.
- Informes de auditoría.
- Reportes IRCA.
- Seguimiento a programas de Salud Pública.
- Informes a la Superintendencia Nacional de Salud.

4. Autorizaciones y registros:

- Autorizaciones sanitarias.
- Registro y actualización en RETHUS.
- Licencias SST.
- Habilitación y seguimiento a prestadores.

Temas de consultas frecuente de acuerdo a su competencia:

- Certificación representación legal (Fundaciones, restitución de tierras y Entidades sin Ánimo de Lucro).
- REPS (asistencia técnica, notificación, visitas).
- Registro y autorización de títulos área de salud
- Autorización del ejercicio.
- Aprobación de plazas para el servicio social obligatorio.
- Solicitud de medicamentos.
- Solicitud citas con especialista.
- Solicitud de ayudas diagnósticas.
- Barreras de acceso a los servicios de salud.
- Afiliaciones en salud.
- Prestación de los servicios.
- Queja de la prestación del servicio.
- Queja del paciente porque se infectó en el procedimiento médico o algo salió mal durante el procedimiento.
- Calidad y manejo de los servicios de salud.

Temas que son asignados de manera errada y frecuente:

- Certificado CETIL.
- Solicitud citas médicas (validar en el ADRES si es de Cali) si es de Cali debe direccionarse al usuario a la Secretaría de salud de Cali, indicando que si lo deja en esta Secretaría de igual manera se le realizará traslado por competencia, lo cuál retrasa su solicitud.
- Todo lo que llega de cobro de cuotas por partes de ferrocarriles, hace parte de la competencia del DADI.

25 Secretaría de Turismo

1. ¿Qué hacemos?

Servicios que presta la Secretaría de Turismo:

La Secretaría de Turismo lidera la planificación, coordinación y ejecución de políticas, programas y proyectos que fortalecen el turismo como motor de desarrollo económico del Valle del Cauca

Trabajamos bajo cuatro pilares estratégicos:

1.1. Competitividad

Fortalecemos las capacidades del sector turístico para mejorar su calidad, formalización e innovación.

Servicios asociados:

- Formación y profesionalización del sector.
- Acompañamiento técnico a prestadores de servicios turísticos.
- Articulación con Cámaras de Comercio.
- Fortalecimiento empresarial.
- Impulso al turismo de salud y bienestar.
- Desarrollo de encadenamientos productivos.
- Estrategias de formalización (RNT – articulación institucional).

Trabajamos y
cumplimos
y transformamos

Ejemplos concretos:

Maestrías y formación especializada en turismo
Seminarios de buenas prácticas en turismo de salud
Fortalecimiento de capacidades municipales

1. 2. Promoción

Posicionamos al Valle del Cauca como destino turístico auténtico, competitivo y sostenible.

Servicios asociados:

- Diseño y ejecución de campañas de promoción.
- Participación en ferias nacionales e internacionales.
- Misiones comerciales.
- Press Trip y Fam Trip.
- Estrategias de posicionamiento del destino.
- Articulación con el Bureau y actores del sector.

Ejemplos concretos:

- Estrategia promoción México .
- Participación en Macrorrueda .
- Promoción en Madrid.
- Posicionamiento del Paisaje Cultural Cafetero .

1. 3. Infraestructura

Mejoramos las condiciones físicas del destino para potenciar la experiencia turística.

Servicios asociados:

- Formulación y estructuración de proyectos de infraestructura turística.
- Instalación de comités técnicos sector turismo.
- Articulación con entidades para obras estratégicas.
- Infraestructura escénica y contemplativa.
- Recuperación ambiental asociada a destinos turísticos.
- Renovación urbana con enfoque turístico.

Ejemplos concretos:

Obras turísticas en municipios (Alcalá, La Unión, Ulloa, Roldanillo, Tuluá)
Proyectos de recuperación ambiental turística.

1. 4. Gobernanza

Consolidamos un modelo articulado y participativo para la gestión del turismo.

Servicios asociados:

- Mesa Intersectorial de Turismo.
- Comité Académico.
- Comité de Destino.
- Mesa de Turismo en Salud.
- Articulación Nación – Departamento – Municipios.
- Gestión de alianzas estratégicas.
- Coordinación de rutas turísticas por vocación.

Ejemplos concretos:

Pueblos Mágicos.
Ruta Turística Religiosa.
Desarrollo de rutas por vocación municipal.
Mesa gastronómica.

2. PRODUCTOS PRINCIPALES

Los productos institucionales se estructuran bajo los cuatro pilares

Pilar	Producto Principal
Competitividad	Formación, fortalecimiento empresarial, turismo de salud
Promoción	Campañas, ferias, misiones comerciales
Infraestructura	Proyectos y obras turísticas
Gobernanza	Mesas sectoriales, rutas turísticas, articulación institucional

3. TEMAS DE CONSULTA FRECUENTE

De acuerdo con la competencia de la Secretaría:

- Solicitud de apoyo económico para ferias y eventos.
- Presentación de proyectos turísticos.
- Invitaciones a eventos nacionales e internacionales.
- Solicitud de citas institucionales.
- Acompañamiento técnico para iniciativas turísticas.
- Información sobre promoción del destino.
- Apoyo para fortalecimiento del sector.

4. TEMAS ASIGNADOS DE MANERA ERRADA Y FRECUENTE

Con el propósito de mejorar la correcta asignación de las PQRSDF y optimizar los tiempos de respuesta institucional, se precisa que la Secretaría de Turismo no es competente para atender directamente los siguientes asuntos:

- Solicitudes de empleo en hoteles, agencias de viajes u otras empresas del sector privado.
- Quejas, reclamos o denuncias contra establecimientos turísticos, cuando su conocimiento corresponde a alcaldías municipales, entes de control o autoridades competentes.
- Trámites individuales relacionados con el Registro Nacional de Turismo (RNT), cuya gestión es competencia de las Cámaras de Comercio.
- Solicitudes relacionadas con mantenimiento o construcción de infraestructura vial.
- Solicitudes de subsidios o apoyos económicos individuales que no estén contemplados en programas institucionales vigentes.
- Denuncias relacionadas con seguridad, orden público o situaciones de carácter policivo.
- Trámites o requerimientos ambientales que corresponden a la autoridad ambiental competente.

En estos casos, la Secretaría de Turismo procede a realizar la orientación correspondiente o el traslado por competencia, conforme a la normatividad vigente.

Enfoque Institucional

La Secretaría de Turismo trabaja de manera estratégica bajo los pilares de Competitividad, Promoción, Infraestructura y Gobernanza para consolidar al Valle del Cauca como un destino líder a nivel nacional e internacional.

26 Secretaría de Vivienda y Hábitat

Así mismo, se informa que la entidad presta a la ciudadanía los siguientes servicios:

- Asistencia técnica y jurídica para organizaciones populares de vivienda.
- Asistencia técnica y jurídica para la legalización y titulación de predios.
- Aportes para vivienda nueva.
- Electrificación en zonas rurales no interconectadas.
- Adecuación de espacio público y/o equipamiento colectivo.

De igual manera, se informa que los temas de consulta más frecuentes por parte de la comunidad, en el marco de los servicios que presta la entidad, corresponden a:

- Mejoramiento de vivienda.
- Vivienda por autoconstrucción.
- Vivienda nueva.
- Postulaciones a los diferentes programas.
- Información sobre los procesos vigentes.
- Informes de avance y gestión de los proyectos en ejecución

27 Secretaría General

¿Cuándo enviar una PQRSDF a Secretaría General?

La Secretaría General atiende peticiones de carácter transversal, relacionadas con servicio al ciudadano, gestión documental, participación y seguimiento institucional. No ejecuta programas sectoriales, ya que su rol es transversal, administrativo y de articulación, por lo que las solicitudes deben remitirse según la competencia específica de cada dependencia.

La correcta asignación de las **PQRSDF** es clave para garantizar respuestas oportunas, evitar reprocesos y fortalecer la atención al ciudadano.

1. COORDINACIÓN INSTITUCIONAL

Coordinar la gestión administrativa de la Gobernación
Articular dependencias y hacer seguimiento
Apoyar al Gobernador(a)

Enviar cuando:

Tema transversal entre varias secretarías
No está clara la competencia
Se requiere articulación institucional

2. SEGUIMIENTO Y CONTROL

Seguimiento a la gestión del nivel central
Consolidación de información
Informes institucionales

Enviar cuando:

- Seguimiento a respuestas de varias dependencias
- Escalamientos por falta de respuesta
- Quejas por mala articulación
-

3. GESTIÓN DOCUMENTAL

Archivo central e histórico
Custodia documental
Trazabilidad de información

Enviar cuando:

- Solicitud de documentos institucionales
- Temas de archivo
- Trazabilidad documental

4. SERVICIO AL CIUDADANO

Dirección y seguimiento de PQRSDF
Gestión de canales (SADE, Sede, SAC y contactenos@valledelcauca.gov.co)
Relacionamiento con el ciudadano

Enviar cuando:

- Petición mal direccionada
- Reasignación de competencia
- Fallas en canales de atención
- Casos sensibles

5. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Relación con la ciudadanía
Espacios de participación
Rendición de cuentas

Enviar cuando:

- Participación ciudadana
- Rendición de cuentas
- Relación institucional con comunidad

6. APOYO A LA ALTA DIRECCIÓN

Apoyo estratégico al Gobernador(a)
Coordinación institucional

Enviar cuando:

Temas estratégicos
Escalamientos de alto nivel

ENFOQUE INSTITUCIONAL

La Secretaría General lidera y articula las siguientes políticas:

- Servicio al Ciudadano
- Racionalización de Trámites
- Gestión Documental
- Participación Ciudadana

Responsable:

Lina Marcela Cardenas Martinez

Subsecretaria Administrativa y de
Relacionamiento con el Ciudadano
lcardenas@valledelcauca.gov.co -
3057981104

7. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Responsable de la rendición de información ante entes de control como la Contraloría General de la República, la Contraloría Departamental del Valle y la Procuraduría, así como del acompañamiento y atención de auditorías internas y externas. Apoyo en la elaboración, ajuste, seguimiento, reporte y cargue de proyectos de inversión en plataformas financieras y del Departamento Nacional de Planeación (DNP), además de la consolidación de reportes requeridos por el área de planeación.

Asimismo, elaboración de informes técnicos y atención de reportes relacionados con transparencia y austeridad en el gasto público.

Responsable: Viviana Cardona
vacardona@valledelcauca.gov.co

Atención de requerimientos allegados a la señora Gobernadora del Valle del Cauca, doctora Dilian Francisca Toro Torres, por parte de peticionarios particulares, ministerios del Gobierno central, alcaldías, entes de control como las contralorías y procuradurías, requerimientos de las fiscalías, solicitudes de los congresistas, concejales y atención a los procesos de auditorías e indagaciones preliminares de las contralorías, solicitudes de los despachos judiciales e invitaciones que deleguen del despacho de la señora Gobernadora a la Secretaría General, doctora Liza Nathalia Rodríguez Galvis.

Me corresponde remitir por competencia y hacer seguimiento a las respectivas respuestas dentro de los términos otorgados.

Responsable: Elizabeth Rodriguez
Lozano erodriguez@valledelcauca.gov.co

28 Unidad Administrativa Especial de Catastro

A) Servicios que presta

1. Actualización catastral multipropósito.
2. Conservación catastral multipropósito.
3. Difusión catastral con enfoque multipropósito

B) Productos principales

Trámites y productos catastrales:

- Cambio de propietario, poseedor u ocupante – Mutación de Primera.
- Revisión del avalúo catastral – Mutación de Cuarta.
- Incorporación de construcción y/o cambios en el destino económico – Mutación de Tercera.
- Rectificación de forma y área catastral.
- Incorporación de predio omitido informal – Mutación de Quinta.
- Englobe o desenglobe; incorporación, reformas, adiciones y aclaraciones de propiedad horizontal – Mutación de Segunda.
- Incorporación de predio omitido formal – Mutación de Quinta.
- Rectificación de la información catastral (alfanumérica).
- Autoestimación del avalúo catastral – Mutación de Cuarta.
- Procedimientos catastrales con efectos registrales.

- Rectificación de la información catastral (cartográfica); cancelación de la inscripción catastral.
- Carta catastral rural – Servicio.
- Carta catastral urbana – Servicio.
- Certificado de avalúo catastral – Servicio.
- Certificado catastral especial – Servicio.
- Certificado de propiedad o posesión de bienes persona jurídica o natural – Servicio.
- Certificado plano predial catastral (CPPC) – Servicio.
- Ficha predial catastral – Servicio.
- Formato de solicitud de producto información catastral alfanumérica (de 1 a 150 registros).
- Formato de solicitud de producto información catastral alfanumérica (volumen mayor a 150 registros).

C) Temas de consulta frecuente de acuerdo con nuestra competencia

- Consulta sobre el estado de una actuación catastral (trámite, producto o petición).
- Información general sobre productos o trámites catastrales.
- Consulta sobre municipios de competencia de la UAEC.
- Solicitud de trámites o productos catastrales.
- Solicitud de citas para reuniones presenciales o virtuales.
- Solicitud de copias.
- Solicitud de devolución de pagos relacionados con trámites catastrales.
- Requerimientos de autoridades administrativas, judiciales o de policía sobre predios de los municipios de jurisdicción.
- Requerimientos de la autoridad catastral – Instituto Geográfico Agustín Codazzi.
- Requerimientos de la Superintendencia de Notariado y Registro. SNR

D) Temas que son asignados de manera errada y frecuente

- Solicitudes sobre titulación de tierras.
- Solicitudes sobre inventario de predios de la Gobernación.
- Solicitudes de Cartografía general de los municipios.
- Solicitudes de información sobre ordenamiento territorial.
- Solicitudes de información sobre impuesto predial municipal.
- Solicitudes de paz y salvo de impuesto predial.
- Solicitudes de información de predios para proyectos viales.
- Solicitudes sobre Información sobre boleta fiscal o rentas departamentales relacionadas con predios.

29

Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria

Servicios (Trámites, OPA's y Servicios):

Item	Nombre	Tipo	Modalidad de atención
1	Adquisición de Estampillas Departamentales	Servicio	En línea
2	Devolución y/o Compensación de Pagos en Exceso y Pagos de lo no Debido por conceptos tributarios y no tributarios	Trámite	Parcialmente en línea
3	Exención de Impuesto de Registro de Vivienda de Interés Social, Mujer Cabeza de Familia y Comunidades Negras e Indígenas	Trámite	Parcialmente en línea
4	Exención del Impuesto Sobre Vehículos Automotores	O.P.A	Parcialmente en línea
5	Impuesto de Registro	Trámite	En línea
6	Impuesto sobre Vehículos Automotores	Trámite	En línea
7	Tasa Especial de Seguridad y Convivencia Ciudadana	Trámite	En línea
8	Anulación de las Tornaguías	Trámite	En línea
9	Corrección de Errores e Inconsistencias en Declaraciones y Recibos de Pago	Trámite	Presencial
10	Impuesto al Consumo de cervezas, sifones, refajos y mezclas, cigarrillos, tabaco elaborado, licores, vinos, aperitivos y similares de origen extranjero.	Trámite	En línea
11	Impuesto al Consumo de cervezas, sifones, refajos y mezclas, cigarrillos, tabaco elaborado, licores, vinos, aperitivos y similares de origen nacional.	Trámite	En línea
12	Impuesto al Degüello de Ganado Mayor	Trámite	En línea
13	Impuesto de Loterías Foráneas y sobre Premios de Lotería	Trámite	Parcialmente en línea
14	Inscripción y novedades en el registro de contribuyentes del impuesto al consumo, participación de licores y alcohol potable y no potable	O.P.A	En línea
15	Legalización de las Tornaguías	Trámite	En línea
16	Señalización de los Productos Gravados con el Impuesto al Consumo	Trámite	Parcialmente en línea
17	Sobretasa Departamental a la Gasolina Motor	Trámite	En línea
18	Tornaguía de Movilización	Trámite	En línea
19	Tornaguía de Reenvío	Trámite	En Línea
20	Tornaguía de tránsito	Trámite	En línea
21	Certificado de Paz y Salvo de la Contribución de Valorización Departamental	O.P.A	En línea
22	Facilidades de Pago para los Deudores de Obligaciones no Tributarias	Trámite	En línea
23	Facilidades de Pago para los Deudores de Obligaciones Tributarias	Trámite	En línea
24	Levantamiento de Gravamen de Valorización Departamental	O.P.A.	Presencial

Servicios (Trámites, OPA's y Servicios):
Productos principales:

- Actos Administrativos de decisiones, determinación de tributos e imposición de sanciones.
- Actos administrativos que resuelven la solicitud.
- Actos administrativos de determinación del cobro.
- Liquidación sugerida del Impuesto sobre vehículos automotores.
- Liquidación de impuesto de registro.
- Recibo de pago de estampillas.
- Certificados de paz y salvo de valorización.

Temas de consulta frecuente de acuerdo a su competencia:

- Prescripción de impuesto vehicular.
- Levantamiento de embargo o medidas cautelares por conceptos de: impuesto vehicular, tasa de seguridad, valorización departamental y declaración de estampillas departamentales.
- Liquidación y/o revisión de la liquidación del impuesto vehicular (incluye inconsistencias en el avalúo o línea vehicular).
- Actualización de información del Registro Departamental Automotor - R.D.A. (cambio de propietario, avalúo, cilindraje, etc.).
- Solicitudes de facilidades de pago – acuerdos de pago.
- Estados de cuenta y/o paz y salvo por conceptos de: impuesto vehicular, tasa de seguridad, valorización departamental o declaración de estampillas departamentales.
- Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido.
- Exoneración de impuesto sobre vehículo automotor (por ejemplo, vehículos híbridos).
- Adquisición de estampillas departamentales.
- Inscripción o novedades relacionadas con productos del impuesto al consumo (cigarrillos, cerveza, vinos, licores, etc.).
- Trámites sobre Impuesto de registro - Boleta fiscal.

Temas que son asignados de manera errada y frecuente:

- Embargos y/o medidas cautelares generadas por infracciones de tránsito. Estas son competencia de la Secretaría de Movilidad y no de Rentas.
- Trámites propios de la Alcaldía de Santiago de Cali, (impuesto de Industria y Comercio, impuesto vehicular para servicio público, cobros coactivos de la alcaldía).

[illegible]