



## CIRCULAR No 4137.030.14.42.187.001239

Para: Directores y Subdirectores de Departamento Administrativo, Secretarios y Subsecretarios de Despacho, Directores Técnicos, Jefes de Oficina, Jefe de Unidad de Apoyo a la Gestión, Servidores Públicos y Contratistas

Asunto: Implementación de la estrategia de Laboratorios de Simplicidad

Desde la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental se lidera la estrategia de Laboratorios de Simplicidad, implementada con todos los organismos de la Administración Distrital. Esta estrategia permite transformar documentos, comunicaciones y productos informativos en versiones claras, comprensibles y fáciles de usar. Con esta circular se establece la metodología que cada organismo debe aplicar en sus grupos de trabajo para garantizar el adecuado desarrollo del laboratorio y el cumplimiento de los estándares de lenguaje claro.

¿En qué consisten los Laboratorios de Simplicidad?

Los Laboratorios de Simplicidad son una metodología que permite simplificar documentos y productos de comunicación que presentan dificultades de entendimiento. Cada laboratorio se desarrolla mediante tres fases sucesivas, que deben ejecutarse en su totalidad y sin omitir ninguna actividad.

A continuación, se detallan minuciosamente las fases:

### 1. Fase de caracterización

Objetivo: Identificar el documento, su contexto, su público y el nivel actual de comprensión del contenido.

Actividades obligatorias:

1. Seleccionar el documento o producto a trabajar (respuesta tipo, formato, guía, instructivo, publicación, infografía o video).  
Cada organismo debe priorizar aquellos productos que son más utilizados por la ciudadanía o que presentan mayor nivel de reclamación o confusión.
2. Diligenciar la ficha de caracterización, que debe incluir como mínimo:
  - ¿A quién va dirigido el documento?
  - ¿Cuál es el objetivo del documento o formato?



SC-CER652615



- ¿Para qué tipo de población está diseñado el documento o formato? Género, edad, estrato, actividad o profesión, nivel educativo, condición especial.
  - ¿Quién lo usa con mayor frecuencia? Género, edad, estrato, actividad o profesión, nivel educativo, condición especial.
  - ¿Con qué trámite, servicio o proceso de la entidad se relaciona?
  - ¿Cuál o cuáles son los párrafos más importantes?
  - ¿Existen versiones adicionales de este documento o formato? Boletines, folletos, etc.
  - ¿Cuándo se usa el formato o documento?
  - ¿Cuáles son los canales o acciones de comunicación que ha utilizado la entidad para dar a conocer el documento o formato a los usuarios?
3. Crear un formulario en Google Forms con preguntas orientadas a medir:
    - Entendimiento
    - Identificación de términos y partes confusas.
    - Acción del documento.
    - Diseño del documento
  4. Compartir el formulario para recopilar mínimo 15 registros de:
    - Usuarios del documento.
    - Funcionarios no relacionados con el documento.
    - Grupos de interés.
  5. Recolectar y analizar los resultados, identificando:
    - Partes del documento que no se comprenden.
    - Palabras o frases que generan confusión.
    - Necesidades de reorganización o simplificación.

Esta fase permite conocer el estado inicial del documento y establecer claramente qué debe mejorarse.

## 2. Fase de simplificación

Objetivo: Reestructurar el documento con base en evidencia y en los lineamientos de lenguaje claro.

Actividades obligatorias:

1. Analizar a profundidad los resultados del formulario de la fase 1, identificando:



SC-CER652615



Centro Administrativo Municipal CAM Torre Alcaldía Piso 14  
Teléfono: (602) 8899826 [www.cali.gov.co](http://www.cali.gov.co)

- Los ítems con mayor porcentaje de confusión.
  - Comentarios que indiquen problemas de redacción o diseño.
  - Errores recurrentes señalados por los usuarios.
2. Aplicar la Guía de Lenguaje Claro, revisando:
    - Uso de palabras sencillas.
    - Eliminación de tecnicismos innecesarios.
    - Redacción de frases cortas y directas.
    - Organización lógica de la información.
    - Inclusión de instrucciones paso a paso cuando sea necesario.
    - Titulación clara y estructura fácil de seguir.
  3. Reorganizar el documento, teniendo en cuenta:
    - Jerarquía de la información (lo más importante debe estar al inicio).
    - Claridad en procedimientos, requisitos y tiempos.
    - Inclusión de ejemplos cuando sean útiles.
    - Eliminación de información duplicada o irrelevante.
  4. Construir la versión simplificada del documento o producto.
  5. Diseñar un segundo formulario de validación, similar al primero, para medir la comprensión de la nueva versión.
  6. Compartir de nuevo el formulario, en lo posible a las mismas personas o más, para asegurar una comparación real entre la primera versión y la simplificada.
  7. Recolectar los resultados de esta segunda validación, que serán insumo para la fase final.

### 3. Fase de cierre

Objetivo: Validar la comprensión final y aprobar el documento.

Actividades obligatorias:

1. Analizar los resultados del segundo formulario, revisando detalladamente:
  - Preguntas con dificultad.
  - Mejoras obtenidas respecto al segundo formulario.
  - Comentarios finales de los usuarios.

2. Verificar que el documento alcance una comprensión del 95% o más. Este porcentaje es obligatorio para aprobar el laboratorio.
3. En caso de no cumplir con el 95%, se debe:
  - Ajustar nuevamente el documento.
  - Corregir puntos que permanecen confusos.
  - Enviar un nuevo formulario de validación.
4. Una vez alcanzado el 95%, el documento se convierte en la versión oficial para uso interno o para entrega a la ciudadanía.

### Responsabilidades de los organismos

Cada área debe:

- Conformar su grupo interno encargado del laboratorio.
- Ejecutar todas las actividades descritas en las tres fases.
- Guardar evidencia de cada paso (formularios, respuestas, versiones del documento).
- Implementar el documento final como único válido.

La Subdirección invita a todos los servidores públicos y contratistas a apropiarse esta estrategia en sus grupos de trabajo. El lenguaje claro es una herramienta fundamental para mejorar la atención, generar confianza y garantizar que la ciudadanía comprenda sin obstáculos la información que recibe. Su participación activa es clave para lograr documentos más simples, útiles y accesibles.

Cordialmente,



**DIANA LORENA GÓMEZ LÓPEZ**  
Subdirectora de Departamento Administrativo  
Subdirección de Trámites, servicios y Gestión Documental

Proyectó: Andrés Felipe Arias – Contratista  
Revisó: Sandra Patricia Parra – Profesional Universitario  
Isabel Cristina Lenis – Contratista



SC-CER652615



Centro Administrativo Municipal CAM Torre Alcaldía Piso 14  
Teléfono: (602) 8899826 [www.cali.gov.co](http://www.cali.gov.co)