Sobre la Encuesta de satisfacción

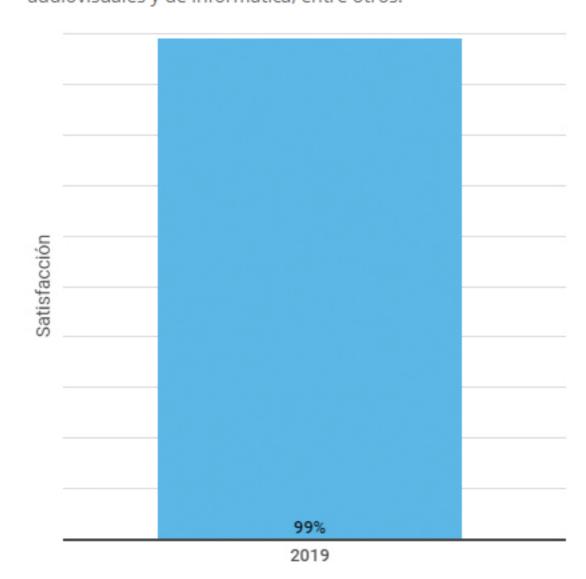
La Encuesta es realizada anualmente para seguir la satisfacción de los usuarios en relación a los servicios de administración de los métodos adecuados de resolución de disputas prestados por el Centro. Con base en la encuesta, son creados por el equipo de CAM-CCBC planes de acción para mejora continua de los servicios con base en los pilares de la Política de Calidad del Centro.

O gráfico abajo demuestra el índice de participación de los usuarios en la encuesta año tras año:

216
participantes en 2019

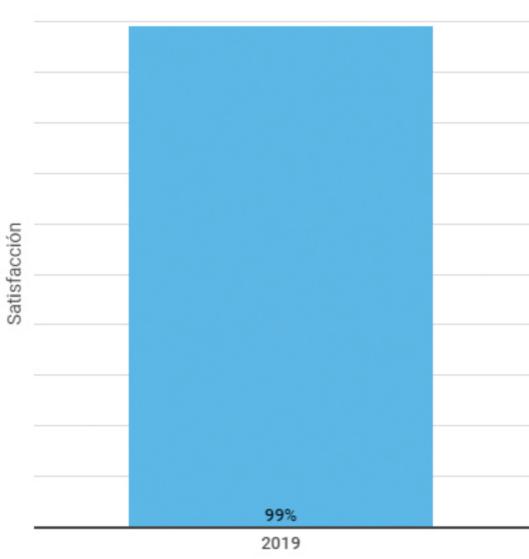
1. Infraestructura

El gráfico abajo demuestra la satisfacción en relación a las instalaciones físicas del Centro, que son ofrecidas sin costo adicional a las Partes, incluyendo espacios, recursos audiovisuales y de informática, entre otros:



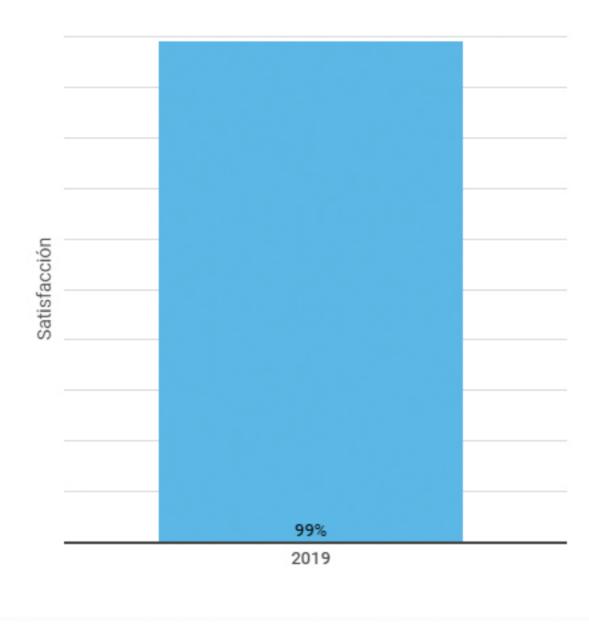
2. Cordialidad, rapidez y conocimiento de los empleados

En el ítem antes mencionado se evalúa el trabajo de las ocho Secretarías Ejecutivas de CAM-CCBC, equipos compuestos por dos profesionales responsables por la administración de los procedimientos:



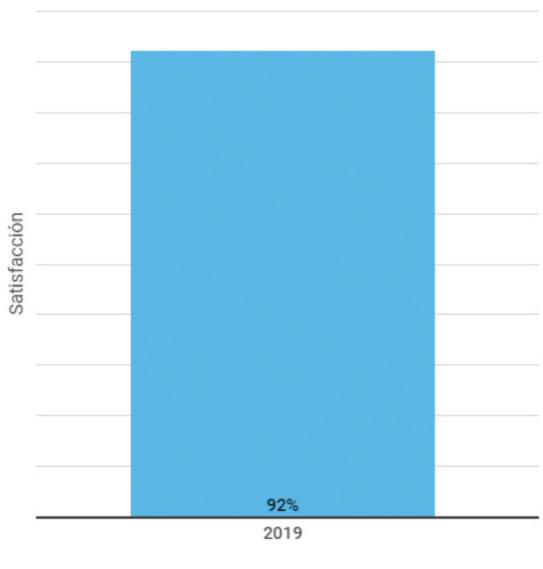
3. Imparcialidad de los empleados y tratamiento isonómico proporcionado a las partes y abogados

La imparcialidad es uno de los pilares de actuación de CAM-CCBC y la satisfacción referente a dicho punto es demostrada en el gráfico abajo:



4. Transparencia de los procedimientos adoptados por CAM-CCBC

CAM-CCBC continuamente desarrolla nuevos mecanismos de transparencia, con base en otro de sus pilares de actuación. Vea abajo la satisfacción relativa a esta cuestión:



5. Comparación general de CAM-CCBC con otros centros de arbitraje

_60.19%

2019

