

**DIRECTIVA 016**  
**02 de marzo de 2026**

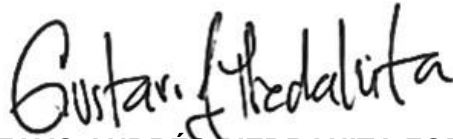
*Por la cual se fijan parámetros para realizar la evaluación de satisfacción de los usuarios de los servicios de arbitraje nacional, arbitraje internacional y amigable composición*

En desarrollo de lo previsto en el artículo 51 de la Sección Primera (arbitraje nacional) de la Ley 1563 de 2012, el numeral primero del artículo 2.2.4.2.4.2. del Decreto 1069 de 2015 modificado por el Decreto 0042 de 2026 y la norma técnica NTC 5906 de 2012, el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá aplica evaluaciones de satisfacción de los usuarios con el ánimo de fortalecer la prestación de los servicios de arbitraje nacional y amigable composición. Asimismo, lo hará en el servicio de arbitraje internacional. Para el efecto, establece los siguientes parámetros.

1. La evaluación de satisfacción de los usuarios comprende:
  - a. La gestión de los árbitros y amigables componedores.
  - b. La gestión de quien preside el tribunal o panel.
  - c. La gestión de la secretaría.
  - d. La gestión del Centro.
  - e. La calidad del laudo, cuando sea del caso.
2. La gestión se evalúa a partir del rol que cada uno ejerce, en especial, pero sin limitarse, considera aspectos como:
  - a. Oportunidad.
  - b. Actitud.
  - c. Aptitud.
  - d. Disposición.
3. La evaluación se realiza respecto de la gestión en cada caso, sin perjuicio de las encuestas que realice directamente la Cámara de Comercio de Bogotá o el mismo Centro cuando requiera información para valorar el ingreso o la permanencia en las listas de árbitros nacionales, árbitros internacionales, amigables componedores, secretarios o cualquier otra.
4. La evaluación estará disponible por cinco días hábiles contados a partir del día siguiente a su envío para que pueda ser contestada por árbitros, amigables componedores, secretarios (inclusive, cuando se ejerce por funcionarios del Centro), partes, apoderados, representantes del Ministerio Público y, en general, quienes estén acreditados como intervinientes en cada trámite. El resultado de la evaluación será entregado a cada persona evaluada, pero no se identificará a cada evaluador.
5. La evaluación se realiza en todos los casos una vez finalicen, no obstante, cuando haya de proferirse laudo o decisión, el primer segmento se remitirá a las partes una vez se dé el cierre probatorio o se presenten los alegatos de conclusión o de cierre y el segundo segmento a todos los intervinientes (incluyendo a los integrantes del tribunal arbitral o panel) cuando se profiera el laudo o decisión.

6. En consideración a que en el arbitraje y la amigable composición se plantean posturas antagónicas, el Centro invita a quienes contesten la evaluación a que sujeten sus manifestaciones a criterios objetivos que estén exclusivamente relacionados con la gestión de la persona a evaluar.
7. El Centro presentará los resultados de la evaluación a la Corte Arbitral para que, bajo su criterio, haga uso de ellos cuando haya de decidir sobre el ingreso o la permanencia en las listas de árbitros nacionales, árbitros internacionales, amigables componedores, secretarios o cualquier otra.

Lo previsto en esta circular recoge lo implementado por el Centro desde el 2015 y se aplicará desde su publicación.



**GUSTAVO ANDRÉS PIEDRAHITA FORERO**  
Director