

## مؤشرات الجودة للفترة جانفي -سبتمبر 2024

المؤشرات	طريقة الإحتساب	تردد عملية القيس	النتيجة
نسبة رضاء المستثمر	عدد بطاقات الإستقصاء المتضمنة ملاحظة «مرضي" على الأقل /مجموع المطبوعات المجمعة X100	مرة كل ستة أشهر	% 97
نسبة العرائض الواردة في مجال الإستقبال	عدد العرائض الواردة في مجال الإستقبال /جملة العرائض X100	مرة كل ستة أشهر	% 0
نسبة الرد على طلب الخدمة في الاجال (الحصول على شهادات إيداع تصريح بالإستثمار في أجل 48 ساعة)	عدد شهادات إيداع تصريح بالإستثمار في الأجال /جملة الشهادات X 100	مرة كل ستة أشهر	% 57,83
نسبة الرد على المراسلات الإلكترونية (عبر المنظومة) في الاجال (48 ساعة)	عدد المراسلات الإلكترونية التي تم إجابتها في الأجال /جملة المراسلات الإلكترونية X100	مرة كل ستة أشهر	% 77,63
نسبة الرد على الهاتف في أقل من خمس رنات	عدد المكالمات الهاتفية التي تم الردّ عليها في أقل من خمس رنات/العدد الجملي للمكالمات الهاتفية التي تم القيام بهاX100	مرة كل أسبوع	% 92