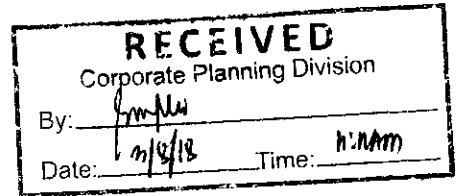


MANAGEMENT SERVICES DEPARTMENT
Corporate Planning Division

IOM MSD – CPD – 03 – 01, S - 2018



FOR : The ACTING GENERAL MANAGER
THRU : OIC, MANAGEMENT SERVICES DEPARTMENT
FROM : CORPORATE PLANNING DIVISION
SUBJECT : FEEDBACK SURVEY (FOR LWUA) RESULTS FOR THE YEAR 2017
DATE : MARCH 05, 2018

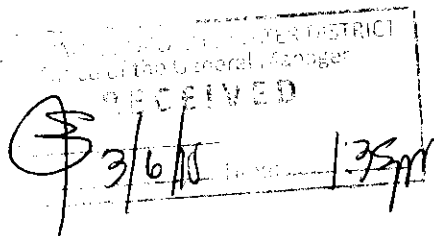
This is to respectfully submit the Result of the 2017 Feedback Survey as designed by LWUA. The following are notable points in the survey results:

- On Quality of Water – For the year, there is a significant decrease in the number of customers who are satisfied in terms of water supply, pressure, taste, level of confidence on the safety of water and services when compared to the 2016 Annual Survey Result. Moreover, despite the decrease from previous year's result, there were about **83%** of the respondents are generally **Satisfied** with our services.
- On Quality of Customer Care Service – All parameters in measuring our Quality of Customer Care Service decrease in its mean value compared to the previous year. The decrease is highly noted in Courtesy on Complain and Accuracy of Attending Leakages. Thus, it generally indicates a decrease in its mean value when compared to the previous year (3.80 to 3.53) and still rated as **"VERY GOOD"**.
- On Respondents' Profile – The feedback are mostly derived from **Barangay Carmen** in the Western Service Area and **Barangay Lapanan** in the Eastern Service Area. Majority of the respondents comes from the **36 - 45** years old age bracket.
- On Customers' Comments/Remarks – **Water Supply/Pressure (148)** and **Water Quality/Flushing (77)** concerns are common complaints of the respondents.

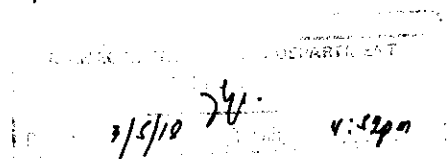
For your information and ready reference.

Noted by:

[Signature]
SULDIE D. LARANJO
OIC, Management Services Dept.



[Signature]
JOSE JISELO P. ABRAGAN
OIC, Corporate Planning Div. Ag.





CAGAYAN DE ORO CITY WATER DISTRICT
MANAGEMENT SERVICES DEPARTMENT
CORPORATE PLANNING DIVISION

ANNUAL FEEDBACK SURVEY for 2017
(for the period covered from January to December)

FEEDBACK SURVEY (for LWUA)							
		2017			2016		
No.	Quality of Water	Yes	No	Total	Yes	No	Total
1	Do you have a 24-hour Water Service?	821	319	1,140	942	258	1,200
2	Is your water pressure adequate?	743	397	1,140	845	355	1,200
3	Does your water taste good?	632	508	1,140	750	450	1,200
4	Are you confident that your water is safe?	750	390	1,140	893	307	1,200
5	Are you satisfied with the water service of COWD?	942	198	1,140	1,080	120	1,200

n=1,140

Prepared by:


ANNALYN F. MACALOLOT
Senior Research Analyst A

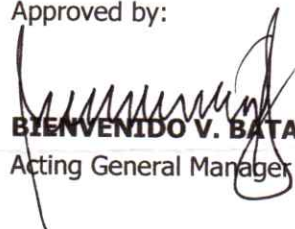
Checked by:


JOSE JISELO P. ABRAGAN
OIC, Corporate Planning Div.

Noted by:


SULDIE D. LARANJO 01/20/18
OIC, Management Services Dept.

Approved by:


BIENVENIDO V. BATAR, JR.
Acting General Manager



CAGAYAN DE ORO CITY WATER DISTRICT
MANAGEMENT SERVICES DEPARTMENT
CORPORATE PLANNING DIVISION

ANNUAL FEEDBACK SURVEY for 2017
 (for the period covered from January to December)

No.	QUALITY OF CUSTOMER CARE SERVICE	N	FREQUENCY, PERCENTAGE & DESCRIPTION										2017		2016	
			Excellent		Very Good		Good		Fair		Poor		Mean	Desc	Mean	Desc
			Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%				
1	Accuracy of Information	1,140	64	5.61	341	29.91	313	27.46	299	26.23	123	10.79	2.93	GOOD	3.36	GOOD
2	Courtesy of Complain	1,140	86	7.54	453	39.74	315	27.63	250	21.93	36	3.16	3.27	GOOD	3.67	VERY GOOD
3	Accuracy of Attending leakages	1,140	112	9.82	418	36.67	301	26.40	254	22.28	55	4.82	3.24	GOOD	3.64	VERY GOOD
4	Courtesy and helpfulness of the meter readers	1,140	46	4.04	666	58.42	339	29.74	76	6.67	13	1.14	3.58	VERY GOOD	3.89	VERY GOOD
5	Courtesy and helpfulness of the bill carriers	1,140	74	6.49	681	59.74	317	27.81	51	4.47	17	1.49	3.65	VERY GOOD	4.04	VERY GOOD
6	Courtesy and helpfulness of CCSD	1,140	146	12.81	601	52.72	306	26.84	75	6.58	12	1.05	3.70	VERY GOOD	3.88	VERY GOOD
7	Courtesy and helpfulness of the Discon Team	1,140	105	9.21	610	53.51	333	29.21	74	6.49	18	1.58	3.62	VERY GOOD	3.74	VERY GOOD
8	Courtesy and helpfulness of tellers / cashiers	1,140	55	4.82	702	61.58	339	29.74	35	3.07	9	0.79	3.67	VERY GOOD	4.10	VERY GOOD
9	Courtesy and helpfulness of New Conn. application personnel	1,140	139	12.19	621	54.47	298	26.14	64	5.61	18	1.58	3.70	VERY GOOD	3.77	VERY GOOD
10	Courtesy and helpfulness of the billing section	1,140	146	12.81	629	55.18	289	25.35	62	5.44	14	1.23	3.73	VERY GOOD	3.88	VERY GOOD
	Overall Rating of COWD Services / Employees	1,140	133	11.67	647	56.75	269	23.60	68	5.96	23	2.02	3.70	VERY GOOD	3.79	VERY GOOD
	Average	1,140	101	8.82	579	50.79	311	27.26	119	10.43	31	2.70	3.53	VERY GOOD	3.80	VERY GOOD

*Scoring: 4.50-5.00(Excellent), 3.50-4.49(Very Good), 2.50-3.49(Good), 1.50-2.49(Fair), 1.00-1.49(Poor)

Prepared by:


Annalyn F. Macalolot
 Senior Research Analyst A

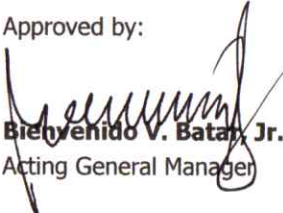
Checked by:


Jose Jiselo B. Abragan
 OIC, Corporate Planning Division

Noted by:


Suldie D. Laranjo
 OIC, Management Services Dept.

Approved by:


Bienvenido V. Bata, Jr.
 Acting General Manager

**FEEDBACK SURVEY RESULT SUMMARY BY SERVICE AREA, ITS ACCOUNT CLASSIFICATION and AGE BRACKET
FOR THE PERIOD from January 1 to December 31, 2017**

BARANGAY	ACCOUNT CLASSIFICATION		AGE BRACKET					
	RESIDENTIAL	COMMERCIAL	16-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66 and above
WEST SERVICE AREA								
CARMEN	176	4	21	52	46	41	15	5
BALULANG	94	3	9	19	18	34	14	3
COMTOAN	88	3	5	25	21	15	22	3
IFUNAN	83	2	6	17	21	25	13	3
KAUSWAGAN	51	2	8	8	10	14	6	7
BULUA	42	4	2	12	16	13	3	
PATAG	28			7	5	11	5	
PAGATPAT	22		2	3	10	7		
BARRA, OPOL	15		2	4	3	5	1	
IGPIT, OPOL	11	2	2	3	2	6		
MALANANG, OPOL	7		2	1	2	1	1	
POBLACION, OPOL	6		1	1		3	1	
BAYABAS	4		1		3			
BONBON	2			1	1			
TABOC, OPOL	2			1	1			
LUMBIA	1			1				
BONBON, OPOL	1			1				
DNG BONBON, OPOL								
SUB-TOTAL	633	20	61	156	159	175	81	21
EAST SERVICE AREA								
LAPASAN	80	6	8	19	20	23	13	3
MACABALAN	77	3	6	10	26	22	10	6
POBLACION	43	23	10	14	22	17	3	
CAMAMAN-AN	37	5	9	8	10	9	5	1
PUNTOD	39		6	9	11	9	4	
BUGO	31	2	6	3	6	6	6	6
MACASANDIG	31	1	6	1	9	14	2	
GUSA	28	2	5	6	10	6	3	
CUGMAN	26		6	2	7	8	3	
CONSOLACION	22	1	1	2	11	8	1	
NAZARETH	21	1	5	7	5	2	3	
TABLON	4		1	1		2		
AGUSAN	4					3	1	
CASINGLOT, TAGOLOAN PUERTO								
SUB-TOTAL	443	44	69	82	137	129	54	16
GRAND TOTAL	1,076	64	130	238	296	304	135	37
PERCENTAGE	94.39%	5.61%	11.40%	20.88%	25.96%	26.67%	11.84%	3.25%

Remarks:

- 1) Feedback were mostly derived from **Barangay Carmen (180 respondents)** in the **West Service Area** while **Barangay Lapasan (86 respondents)** in the **East Service Area**.
- 2) Majority of the respondents' water connection were classified as residential and 25.42% of the respondents comes from the age bracket of **36 - 45** years old.

AS-

Q

NO.	RES. NO.	COMMENTS: (To the survey interviewer): Please ask the respondent if he/she has any specific comments or suggestions that could be useful in improving COWD service delivery.	BARANGAY	WATER SUPPLY /PRESSURE	WATER QUALITY /FLUSHING	NEW CONN. INSTALLATION / TRANSFER TAPPING / FINANCE METERED	DISCON- NECTION	WATER BILLING/ METER READING /BILL DELIVERY	NOTICE OF WATER INTERRUPTION	CCSD (CUSTOMER CARE SERVICE DESK) (COMM'L)	LEAKAGE REPAIR	INSPECTOR / FIELD WORKERS	TELLER/ CASHIER	WATER RATE /PENALTY	POSITIVE RESPONSE
				(PRODN.)	(PRODN.)	(COMM'L)	(COMM'L)	(MSD)	(MAINT.)	(COMM'L)	(FINANCE)				
119	2.169	No water supply	CAMAMAN-AN	1											
120	1.136	pag morning hinay ang agas	LAPASAN	1											
121	4.41	Pagkahuman sa bagyo ni hinay agas	LAPASAN	1											
122	3.298	Pagkasunog hinay ang agas sa tubig	CAMAMAN-AN	1											
123	4.118	Patay ang agas sa tubig	GUSA	1											
124	4.277	Pirmi unta naay supply bale 24/7	MACABALAN	1											
125	2.224	Regency iponan walay agas sa buntag mga 10 am sa buntag.	IPONAN	1											
126	2.228	Relocation site calaanan walay tubig sa kadlawon walay kuryente walay tubig.	CANITOAN	1											
127	1.148	sa buntag padulong sa udto walay agas ang tubig.	BARRA, OPOL	1											
128	2.289	Sa buntag walay agas	MACABALAN	1											
129	3.14	sa kadlawon ra mo agas ang tubig sa zone 2 upper bulua	BULUA	1											
130	3.136	Sa pagkakaran medyo dili maayo ang among panubig sa barangay bulua. Dapat dili pud muabot ug halos 2 days na walay agas.	BULUA	1											
131	4.71	Sana di na mawala ang tubig	POBLACION	1											
132	4.62	Unta 24hrs. Ang agas sa tubig.	CUGMAN	1											
133	3.129	Unta perminte na agas sa amua. Bisan scheduled lang sa karon man gud wala nami katilaw na miagas sa amua unya always mi gabayad. Thanks.	MALANANG, OPOL	1											
134	4.134	Usab-usab ang pressure, hinay - kusog	MACABALAN	1											
135	1.6	usahay hinay ang agas sa tubig labi na sa lunes buntag	POBLACION	1											
136	1.144	usahay hinay ang agas sa tubig.	LAPASAN	1											
137	2.155	Usahay lang maghinay ang tubig.	CANITOAN	1											
138	1.13	usahay sa morning hinay ang agas sa tubig	LAPASAN	1											
139	4.241	Usahay walay agas	CARMEN	1											
140	4.63	Usually sa morning mupalong palong ang tubig	IPONAN	1											
141	3.163	Walay agas nga tubig	CANITOAN	1											
142	2.232	Walay agas nga tubig duha na ka adlaw located before maria reyna hospital	CAMAMAN-AN	1											
143	3.299	Walay agas or hinay sa igpit, zone 5 outpost dapit	IGPIT, OPOL	1											
144	3.184	walay agas sa buntag	LAPASAN	1											
145	3.249	Walay agas usahay	CARMEN	1											
146	2.1	Walay tubig pero dako ug bayad dayon dugay mi makatulog kay mag hulat sa awas sa tubig.	PATAG	1											
147	4.152	Walay tubig sa buntag	CAMAMAN-AN	1											
148	3.182	Walay tubig sa buntag, hinay kaayo ang tubig sa lapaz-l Lapasan	LAPASAN	1											
149	1.215	naa sa kanal ang mga hose.	BALULANG		1	1									
150	3.61	ang billing dali ra mag penalty unya paspas ang billing unya ang tubig lapok.			1			1							
151	3.215	Bahog chlorine; magpahibalo ug walay agas	CANITOAN		1				1						
152	3.44	notice prior to repair para makapangandam (lubog ang tubig)	MACABALAN		1				1						
153	4.256	Sobra ang chlorine, maghatag ug advisory	CANITOAN		1				1						
154	4.61	Water Quality - dirty water. Dili mi ma inform kung naay guba/repair.	IGPIT, OPOL		1				1						
155	3.156	Pls. check those line that are within the canals so to avoid dirty water supply.	BALULANG		1						1				
156	2.112	Dungagan ang teller unta labi na daghan gabayad. Pang wash o domestic use ra ang tubig, dili mainom.	PAGATPAT		1								1		

NO.	RES. NO.	COMMENTS: (To the survey interviewer): Please ask the respondent if he/she has any specific comments or suggestions that could be useful in improving COWD service delivery.	BARANGAY	WATER SUPPLY /PRESSURE	WATER QUALITY /FLUSHING	NEW CONN. INSTALLATION / TRANSFER TAPPING / CHANGE METER	DISCON- NECTION	WATER BILLING/ METER READING /BILL DELIVERY	NOTICE OF WATER INTERRUPTION	CCSD (CUSTOMER CARE SERVICE DESK)	LEAKAGE REPAIR	INSPECTOR / FIELD WORKERS	TELLER/ CASHIER	WATER RATE /PENALTY	POSITIVE RESPONSE
				(PRODN.)	(PRODN.)	(COMM'L)	(COMM'L)	(COMM'L)	(MAINT.)	(COMM'L)	(FINANCE)				
157	2.133	Lubog ang tubig usahay kung mag brown-out. Gamay ra ang teller nag abri.	CARMEN		1								1		
158	3.60	kung mag brown-out mapalong ang tubig unya inig balik murag lapok.walaon tana ang penalty.	IPONAN		1									1	
159	2.294	Ang tubig kay mag brown basta mag ulan.	IPONAN		1										
160	2.298	Ang tubig namo dani sa office kay naa jud pita.	NAZARETH		1										
161	3.65	baho ang tubig	CARMEN		1										
162	3.227	bahog chlorine ug gilumot ang tubig.	MACABALAN		1										
163	2.152	Buntag sayo bahog chlorine.	BULUA		1										
164	2.136	Daghan hugaw usahay baho ug chlorine	CARMEN		1										
165	2.90	Daghan lumot ug batobato ang tubig.	CARMEN		1										
166	2.89	Dili ko kahimo ug ice water kay lubog ang tubig.	CAMAMAN-AN		1										
167	3.220	Dili unta lubog ang tubig	MACABALAN		1										
168	2.114	Every month lang unta mag flushing aron malikayan ang hugaw na tubig.	CONSOLACION		1										
169	2.109	Galubog ang tubig.	CONSOLACION		1										
170	3.139	Give a comfortable service and clean water.	LAPASAN		1										
171	1.238	hugaw ang tubig	MACABALAN		1										
172	2.83	Hugaw ang tubig.	PATAG		1										
173	4.158	Hugaw pag-abri permiro	CONSOLACION		1										
174	3.47	kung mag brown out ang tubig inig balik lubog kaayo	MACASANDIG		1										
175	3.30	lubog ang tubig	LAPASAN		1										
176	4.117	Lubog ang tubig	CONSOLACION		1										
177	4.139	Lubog ang tubig	CARMEN		1										
178	2.37	lubog ang tubig ug mag-ulan	CARMEN		1										
179	2.154	Lubog ang tubig, baho ug lapok/canal.	LAPASAN		1										
180	4.132	Lubog ang tubig, kailangan pa salaon	BALULANG		1										
181	2.175	Lubog nga tubig.	KAUSWAGAN		1										
182	2.91	Lubog, naay balas balas ang tubig.	LAPASAN		1										
183	2.121	Murag taya ang tubig.	IGPIT, OPOL		1										
184	2.196	Naay balas ang tubig.	IPONAN		1										
185	2.92	Naay bato nga gagmay.	CONSOLACION		1										
186	2.223	naay hugaw	BALULANG		1										
187	4.170	Naay itom itom ug naay yellow yellow sa tubig	KAUSWAGAN		1										
188	2.150	Naay itom ang tubig kung salaon	CONSOLACION		1										
189	2.127	Naay puti ug lubog usahay ang tubig.	CARMEN		1										
190	4.2	naay time nga lubog ug balas balas	BALULANG		1										
191	2.268	Naay white worm	BALULANG		1										
192	4.293	Nag puti ang tubig usahay lubog.	CANITOAN		1										
193	3.7	pag kahuman sa brown-out hugaw kaayo ang tubig	BUGO		1										
194	4.148	Quality sa tubig i-improve	BALULANG		1										
195	3.211	Sobra ra sa chlorine	CANITOAN		1										
196	1.220	tungod kay gaagi ang hose sa canal dili na mi gainon sa tubig.	BALULANG		1										
197	4.294	Usahay lubog ang tubig	CONSOLACION		1										
198	1.78	usahay lubog ang tubig.	LAPASAN		1										
199	2.191	Usahay maglubog ang tubig.	IPONAN		1										
200	4.292	Usahay naay hugaw ang tubig	GUSA		1										

NO.	RES. NO.	COMMENTS: (To the survey interviewer): Please ask the respondent if he/she has any specific comments or suggestions that could be useful in improving COWD service delivery.	BARANGAY	WATER SUPPLY /PRESSURE	WATER QUALITY /FLUSHING	NEW CONN. INSTALLATION / TRANSFER TAPPING / CHANGE METER	DISCON-NECTION	WATER BILLING/ METER READING /BILL DELIVERY	NOTICE OF WATER INTERRUPTION	CCSD (CUSTOMER CARE SERVICE DESK)	LEAKAGE REPAIR	INSPECTOR / FIELD WORKERS	TELLER/ CASHIER	WATER RATE /PENALTY	POSITIVE RESPONSE
				(PRODN.)	(PRODN.)	(COMM'L)	(COMM'L)	(COMM'L)	(COMM'L)	(MAINT.)	(COMM'L)	(FINANCE)			
33	2.52	12:00 am to 5:00 am muagas ang tubig	BULUA	1											
34	2.43	12:00 am to 6:00 am ang agas	BULUA	1											
35	2.233	3 months na dili steady ang dagan sa tubig.	PAGATPAT	1											
36	2.262	4 days na walay agas	CUGMAN	1											
37	2.131	4:00 pm to 7:00 am muagas.	MACASANDIG	1											
38	1.10	5 to 9 am walay agas	POBLACION	1											
39	1.9	5am hinay na ang agas	LAPASAN	1											
40	1.56	6 to 7pm hinay ang agas every day hours.	MACABALAN	1											
41	2.270	6:30 am to 2:00 pm dili muagas ang tubig.	IPONAN	1											
42	3.48	6am to 7pm hinay muagas	MACASANDIG	1											
43	85	8am hanggang gabii walay agas every weekend. 6pm to 1am walay agas sa tubig everyday Monday's to Friday's	PUNTOD	1											
44	1.198	8am until 12noon wlay agas ang tubig.	PATAG	1											
45	3.70	9:00am to 11am hinay muagas	CAMAMAN-AN	1											
46	3.143	Adela subd. Walay agas tarung	CAMAMAN-AN	1											
47	2.105	After billing mikusog ang tubig unya before billing mu hinay ang tubig.	PATAG	1											
48	2.140	Alas 6 am wala nay agas	IPONAN	1											
49	1.15	alas 6am hinay na ang agas unya 7pm wala nay agas	LAPASAN	1											
50	3.132	Ang ako lang dili na mag walawala ang tubig sa amoa.	PUNTOD	1											
51	2.248	Buena oro macasandig walay tubig tibuok adlaw kadlawon ra mo agas.	MACASANDIG	1											
52	1.7	buntag hinay usahay ang tubig	IPONAN	1											
53	4.136	Buntag ra ga-agas (2am to 6am)	CAMAMAN-AN	1											
54	3.38	dapat consistent ang agas sa tubig. Katong nag-complain mi, na address man, nikusog ang tubig for 1 week pero nihinay napud after.	PATAG	1											
55	1.59	dili 24 hrs. unya hinay kaayo ang agas.	MACABALAN	1											
56	2.254	Dili mo saka ang tubig.	NAZARETH	1											
57	2.190	During Sunday muhinay ang tubig.	IPONAN	1											
58	1.108	every morning hinay ang agas sa tubig.	POBLACION	1											
59	1.205	every morning walay agas ang tubig.	GUSA	1											
60	70	everyday mupalong ang agas sa tubig.	BALULANG	1											
61	2.115	Gabie ra muagas ang tubig sa kadlawon na mukusog hangtod 5 am mawala na dayon.	MALANANG, OPOL	1											
62	1.132	gabie ra naay agas	IGPIT, OPOL	1											
63	4.108	Half day ang agas ug hinay ang pag_agas	CARMEN	1											
64	1.51	hinay	BARRA, OPOL	1											
65	4.99	Hinay agas 6am to 10am	KAUSWAGAN	1											
66	1.50	hinay ang agas	CUGMAN	1											
67	3.154	Hinay ang agas	LAPASAN	1											
68	4.51	Hinay ang agas	GUSA	1											
69	4.60	Hinay ang agas	CAMAMAN-AN	1											
70	4.120	Hinay ang agas	CUGMAN	1											
71	4.122	Hinay ang agas	KAUSWAGAN	1											
72	1.124	hinay ang agas if sabado ug domingo.	IPONAN	1											
73	3.9	hinay ang agas nga tubig sa Buena Oro	MACASANDIG	1											
74	4.46	Hinay ang agas nga tubig sa pinikitan	CAMAMAN-AN	1											
75	3.231	Hinay ang agas nga tubig sa Punta Macabalan	MACABALAN	1											

Ag

9

NO.	RES. NO.	COMMENTS: (To the survey interviewer): Please ask the respondent if he/she has any specific comments or suggestions that could be useful in improving COWD service delivery.	BARANGAY	WATER SUPPLY /PRESSURE	WATER QUALITY /FLUSHING	NEW CONN. INSTALLATION / TRANSFER TAPPING / CHANGE METER	DISCON- NECTION	WATER BILLING/ METER READING /BILL DELIVERY	NOTICE OF WATER INTERRUPTION	CCSD (CUSTOMER CARE SERVICE DESK)	LEAKAGE REPAIR	INSPECTOR / FIELD WORKERS	TELLER/ CASHIER	WATER RATE /PENALTY	POSITIVE RESPONSE
				(PRODN.)	(PRODN.)	(COMM'L)	(COMM'L)	(COMM'L)	(COMM'L)	(MAINT.)	(COMM'L)	(FINANCE)			
76	3.150	Hinay ang agas nga tubig.	MACABALAN	1											
77	4.57	Hinay ang agas sa gabie ra	CAMAMAN-AN	1											
78	3.149	Hinay ang agas sa tubig	CAMAMAN-AN	1											
79	3.153	Hinay ang agas sa tubig	CAMAMAN-AN	1											
80	3.157	Hinay ang agas sa tubig	CAMAMAN-AN	1											
81	4.91	Hinay ang agas sa tubig	KAUSWAGAN	1											
82	1.1	Hinay ang tubig	POBLACION	1											
83	2.193	Hinay ang tubig mabuntag.	IPONAN	1											
84	3.25	hinay ang tubig sa buntag	MACASANDIG	1											
85	1.33	hinay kaayo ang agas pagbuntag labi na atong december nga bulan 2016.	BARRA, OPOL	1											
86	.90	hinay kaayo ang agas sa tubig pag buntag padulong sa hapon.	LAPASAN	1											
87	1.145	hinay kaayo ang agas sa tubig.	CARMEN	1											
88	1.48	hinay kaayo ang agas.	TABOC, OPOL	1											
89	2.4	Hinay kaayo ang tubig unya gabie ra muagas mga alas 11:00 sa gabie mahuman alas 5:00 sa buntag.	PATAG	1											
90	4.266	Hinay lang sa buntag ang tubig	KAUSWAGAN	1											
91	3.281	Hinay or walay agas	CARMEN	1											
92	4.58	Hinay or walay agas sa palawan	CAMAMAN-AN	1											
93	3.236	Hinay or walay agas sa punta macabalan	MACABALAN	1											
94	3.103	Hinay panalagsa ang pressure tungod kay daan na ang tubo.	CONSOLACION	1											
95	1.135	hinay sa buntag walay agas ang tubig.	IPONAN	1											
96	2.65	Hinay sa buntag.	MACABALAN	1											
97	4.104	Hinay ug walay agas	BARRA, OPOL	1											
98	3.166	Improve ang agas sa morning	LAPASAN	1											
99	4.153	Kada morning hinay ang tubig, mawala	MACABALAN	1											
100	3.219	Kadlawon ra kusog ang tubig	MACABALAN	1											
101	4.92	Kahinay sa tubig	KAUSWAGAN	1											
102	4.66	karaan na among linya walay tubig	KAUSWAGAN	1											
103	3.168	Kusgan ang pressure sa buntag	LAPASAN	1											
104	1.169	kusgan ang pressure sa tubig	LAPASAN	1											
105	1.254	Kusog unta ang agas	PUNTOD	1											
106	4.137	Mabalik unta sa normal ang agas	CARMEN	1											
107	3.117	Magpa change tapping kay hinay kaayo ang tubig.	MACABALAN	1											
108	4.260	Makusog ang agas sa tubig	CANITOAN	1											
109	4.154	Makusog unta ang supply sa tubig, hassle sige sag-ob	POBLACION	1											
110	4.257	Mawala ang agas sa tubig	CANITOAN	1											
111	4.242	Mawala or Hinay ang agas	CARMEN	1											
112	3.131	Muagas 1:00 AM to 4:00 AM	CANITOAN	1											
113	2.2	Muagas alas 11:00 sa gabii, mokusog magpaabot pa mi ug 30 minutes, usahay wala pa jud agas.	PATAG	1											
114	2.156	Muhinay lang panalagsa ang tubig.	BARRA, OPOL	1											
115	3.43	mokusog unta ang pressure sa morning para magamit ang tubig. Hapon na gaagas.	MACABALAN	1											
116	4.89	Naa unta agas permi bisag buntag (consistent nga agas)	CUGMAN	1											
117	1.170	naay panahon nga gabii ra ang agas tapos hinay.	PATAG	1											
118	2.259	Nasuko mi sa inyo kay nganong dili 24 hrs. and tubig.	MALANANG, OPOL	1											

NO.	RES. NO.	COMMENTS: (To the survey interviewer): Please ask the respondent if he/she has any specific comments or suggestions that could be useful in improving COWD service delivery.	BARANGAY	WATER SUPPLY	WATER QUALITY	NEW CONN.	DISCON-	WATER BILLING/	NOTICE OF	CCSD	LEAKAGE	INSPECTOR	TELLER/	WATER	POSITIVE
				/PRESSURE	/FLUSHING	INSTALLATION /	NECTION	METER READING/	WATER	(CUSTOMER	REPAIR	/ FIELD	CASHIER	RATE	RESPONSE
				(PRODN.)	(PRODN.)	TRANSFER /	(COMM'L)	/BILL DELIVERY	INTERRUPTION	CARE	(MAINT.)	WORKERS	(FINANCE)	/PENALTY	
						TAPPING /		(COMM'L)	(MSD)	SERVICE					
						CHANGE METER				DECK					
						(COMM'L)				(COMM'L)					
201	3.68	usahay naay tym ang tubig lubog	IPONAN		1										
202	3.34	water quality-lubog panalagsa	CAMAMAN-AN		1										
203	3.105	Walay explanation ang complain sa tubig. Taas ang nabayaran (taas ang reading). Gi-check na ang meter pero wala daw problema.	BALULANG			1		1		1					
204	3.3	Layo kaayo ang meter sa among balay, kung naay repair walay klaro magleakage japon.	BUGO			1					1				
205	2.107	Ang uban mag tinonto sa metro kay tungod walay lock.	CARMEN			1									
206	3.275	Dapat unta monitoring regarding sa meters	BAYABAS			1									
207	1.16	dugay ma connect ang meter	CANITOAN			1									
208	1.141	kung pwede ipadayon sa association ang mainline sa tubig.	CARMEN			1									
209	1.18	Magpa transfer siya ug meter	CARMEN			1									
210	2.5	Proper installation	PATAG			1									
211	3.196	Ang ga disconnect kay bias kay kung kaila pwede ra mahangyo ug dili kaila dili mahangyo	CANITOAN				1								
212	4.184	Kusog kaayo mang insulto ang disconnection team	CAMAMAN-AN				1								
213	4.228	Dili mi mahibalo kung mawala ang tubig. Ang billing gina sangit lang sa tindahan sa among silingan.	CARMEN					1	1						
214	1.5	kung pwede na maaksyunan nga pwede mapahinayan ang kakusgon sa tubig kay daku na kaayo ang among bayronon kada bulan	CARMEN					1		1					
215	3.83	Igo ra ipilit ang bill sa dingding unya mulupad mawala. Tungod sa kadaan sa akong linya gibalhin sa cluster pero ang problema kay ang leakage mag sige, ningdako ang amo bill pirmi.	BUGO					1			1				
216	4.18	Naa untay discount kung naay problema sa meter. Taas ang reading.	BALULANG					1						1	
217	2.119	Ang bill dili gaka abot sa amo ginabilin ra sa silingan na tindahan.	BALULANG					1							
218	3.135	Bill carriers are not consistent, now I complained because Medisense Lab (Jardiniano bildg Gaston Park) we didn't received water bill from Aug 9, Sept 2017	POBLACION					1							
219	4.78	Billing must be clear	CARMEN					1							
220	1.22	Concern po namin hindi nakakarating ang billing sa amin so hindi namin alam magkano ibabayad. Pupunta kami every month direct sa water district office para manghingi ng billing, at hindi namin alam when talaga yung ting reading.	CARMEN					1							
221	4.10	dagko ang junsumo, dili mosulod kung mag reading	BALULANG					1							
222	4.30	Dili gakaabot ang billing sa amoa.	CARMEN					1							
223	4.142	Dili mahatag ang reading, hapit mi naputian	CARMEN					1							
224	2.246	Dili mahatod sa tigbalay ang bill.	LAPASAN					1							
225	3.32	dili taga balay e hatag ang waterbill	MACASANDIG					1							
226	4.9	dili tarongon ang pagbasa sa metro	BALULANG					1							
227	1.207	kung pwede ang gahatod sa bills sa tagtungod ihatag.	MACASANDIG					1							
228	2.145	Meter reader ga average reading	MACASANDIG					1							
229	4.79	Mutaas amo bill ug kalit	BULUA					1							
230	1.224	nawala amo bill	BALULANG					1							
231	4.90	Tarungon unta ug basa ang billing (dako ang reading bisan gamay ra nagamit)	CAMAMAN-AN					1							
232	4.39	Usahay dili ihatod	NAZARETH					1							
233	4.202	Atimanon ang leakages. Pahibalo kung mawala ang tubig.	CARMEN						1		1				

NO.	RES. NO.	COMMENTS: (To the survey interviewer): Please ask the respondent if he/she has any specific comments or suggestions that could be useful in improving COWD service delivery.	BARANGAY	WATER SUPPLY /PRESSURE	WATER QUALITY /FLUSHING	NEW CONN. INSTALLATION / TRANSFER TAPPING / CHANGE METER	DISCON- NECTION	WATER BILLING/ METER READING /BILL DELIVERY	NOTICE OF WATER INTERRUPTION	CCSD (CUSTOMER CARE SERVICE DESK)	LEAKAGE REPAIR	INSPECTOR / FIELD WORKERS	TELLER/ CASHIER	WATER RATE /PENALTY	POSITIVE RESPONSE
				(PRODN.)	(PRODN.)	(COMM'L)	(COMM'L)	(COMM'L)	(MSD)	(COMM'L)	(MAINT.)	(COMM'L)	(FINANCE)		
268	2.219	Leakage in urban poor	IPONAN								1				
269	4.74	Leakages should be taken care of kay sayang ang water.	GUSA								1				
270	2.157	Naay leak sa before sa meter/coupling, naadtuan naayo pero mubalik ra japon.	POBLACION								1				
271	4.8	nadaot or buslot dugay ang aksyon	BALULANG								1				
272	1.79	checkapon ang mga linya nga adunay kitahapan nga consumo. Such as pagpangawat sa linya sa tubig.	CONSOLACION									1			
273	2.144	Daghan ang tao gamay ra ang teller	KAUSWAGAN										1		
274	2.111	Dapat mag hire ug JO nga mabutang sa teller kay mag dungan ug break unya walay mabilin.	TABOC, OPOL										1		
275	2.143	Dili tana dungan mag close ang mga teller	LAPASAN										1		
276	2.285	Gamay ra ang teller.	CARMEN										1		
277	4.41	Medyo dugay ang tellers.	IPONAN										1		
278	2.192	Naay maldita na teller basta mag due.	IPONAN										1		
279	2.124	Naay teller nga strikta unya kinahanglan i-average pa jud ang kwarta usa daw mobayad.	KAUSWAGAN										1		
280	3.216	Naay uban nga teller mga dtrikta unya singkahan lang ko.	CANITOAN										1		
281	4.149	Payment process hinay	KAUSWAGAN										1		
282	4.85	Separate teller sa cheque	CAMAMAN-AN										1		
283	4.33	Usahay daghan close nga teller kung daghan magbayad	BARRA, OPOL										1		
284	3.45	dako ang interest (bisag sayo magbayad walay bawas)	GUSA											1	
285	4.145	Dako ang penalty bisag 1 day lang	LAPASAN											1	
286	3.241	Dako ko ug bayronon kada bulan	MACABALAN											1	
287	3.95	kung kamo ga penalty if dili maka bayad sa due date ug 10% dapat sab unta mag hatag mo ug discount if ever mag bayad before sa due date aron pod give and take sa customer.	BUGO											1	
288	3.296	Mahal ang bayronon	PAGATPAT											1	
289	3.85	sobra ang patong sa bayronon	BUGO											1	
290	3.39	taas ra ang interest sa tubig - maubusan unta ang minimum charge	CARMEN											1	
291	1.100	grabe ka kusog ang agas sa tubig.	CARMEN												1
292	3.252	Kusog ang agas sa tubig	CARMEN												1
293	1.138	kusog ang agas sa tubig.	LAPASAN												1
294	3.86	Naa untay online payment	BAYABAS												1
295	2.100	Ok ra ang service sa water district.	CARMEN												1
296	3.5	okay ang serbisyo	BUGO												1
297	3.36	okay ra ang service	LUMBIA												1
298	3.4	okay ra ang tubig	BUGO												1
299	3.40	wala nay additional comment/feedback	MACASANDIG												1
300	3.37	wala nay comment	BULUA												1
		TOTAL COMMENTS (300)		148	77	11	2	24	27	14	14	4	15	11	11
		PERCENTAGE TO TOTAL (%)		49.33%	25.67%	3.67%	0.67%	8.00%	9.00%	4.67%	4.67%	1.33%	5.00%	3.67%	3.67%

NOTE:

- 1.) **26.32% or 300** of the 1,200 total respondents for the year 2017 discloses their **comments and/or suggestions**.
- 2.) **Top four (4)** common concerns/comments (high percentage) are:
Water Supply/Pressure (49.33%), Water Quality/Flushing (25.67%), Notice of Water Interruption (9.00%), and Water Billing/Meter Reading/Bill Delivery (8.00%).
- 3.) **Water Supply/Pressure** ranked as the top concern of concessionaires.
- 4.) Although negative comments are dominant, there are still **11 (3.67%)** respondents who gave a **positive impression to COWD services**.

AS

NO.	RES. NO.	COMMENTS: (To the survey interviewer): Please ask the respondent if he/she has any specific comments or suggestions that could be useful in improving COWD service delivery.	BARANGAY	WATER SUPPLY /PRESSURE	WATER QUALITY /FLUSHING	NEW CONN. INSTALLATION / TRANSFER TAPPING / CHANGE METER	DISCON-RECTION	WATER BILLING/ METER READING /BILL DELIVERY	NOTICE OF WATER INTERRUPTION	CCSD (CUSTOMER CARE SERVICE NEED) (COMM'L)	LEAKAGE REPAIR	INSPECTOR / FIELD WORKERS	TELLER/ CASHIER	WATER RATE /PENALTY	POSITIVE RESPONSE
				(PRODN.)	(PRODN.)	(COMM'L)	(COMM'L)	(COMM'L)	(MAINT.)	(COMM'L)	(FINANCE)				
234	3.167	Dili ma-alegrar ang leakage. Dili muabot ang advisories kung walay tubig.	LAPASAN						1		1				
235	4.131	Walay announcement kung mawala ang tubig. Daghan leakage sa lugar.	CARMEN						1		1				
236	4.135	Dako ang penalty after sa due date, walay ga-recorida	CANITOAN						1					1	
237	4.64	Announcement unta every time mawala ang tubig	BULUA						1						
238	1.189	dapat kung walay agas, magpahibalo unta ang taga-water district para pud makapangandam mi.	IPONAN						1						
239	4.229	Dili mi mahibalo kung naay repair dili mi kaandam ug salod.	CARMEN						1						
240	3.186	I-inform if naay interruptions	CANITOAN						1						
241	3.189	I-inform if naay interruptions	CANITOAN						1						
242	3.253	I-inform if naay interruptions	CANITOAN						1						
243	1.41	kung pwede ipa announce sa social media like facebook kay dili man gud me gapaminaw sa radio din para pud makahibalo mi nga walay agas.	POBLACION, OPOL						1						
244	4.65	Kung walay agas mag announce lang unta para maka prepare sad mi.	BULUA						1						
245	4.77	Mag announce if mawala ang water	CARMEN						1						
246	3.190	Mag inform if naay interruption	CANITOAN						1						
247	4.147	Mag-inform if mawala ang tubig	MACABALAN						1						
248	4.206	Magpahibalo kung mawala ang tubig.	CARMEN						1						
249	2.197	Magsaba unta mapalong ang tubig sa buntag kay makurat pod ta.	IPONAN						1						
250	4.133	Schedule sa tubig, walay ga-recorida	IGPIT, OPOL						1						
251	4.255	Usahay dili sila magbalita	CANITOAN						1						
252	2.211	Walay interruptions namo madungog.	IPONAN						1						
253	4.83	Walay pahibalo mawala ang tubig	IPONAN						1						
254	4.269	Ang complaint like leakage dugay mag respond	BALULANG							1	1				
255	3.35	monitor water connections (identify illegal connections), daghan nag tap sa ilang linya, dili ma-aksyunan diritso sa cowd kay basin maapil ug putol ang legal connections.	MACASANDIG							1		1			
256	3.123	Base on my observation, so far so good but in terms of problems about water, it depends upon the situation kasi eh. Kung aaksyunan ba agad o late na.	BALULANG							1					1
257	75	ACTION OF COMPLAINTS KAY DUGAY	BUGO							1					
258	4.13	ang complain namo sa among metro wala pa japon giatiman	BALULANG							1					
259	3.243	Dugay ma-aksyunan ang complaints, malihok unta diritso.	POBLACION, OPOL							1					
260	2.116	During noon break the customer care service 2 desk officers must maximize the vacant and operational monitor; 3 monitors but only one is entertaining the customer.	POBLACION							1					
261	4.143	Improve pa ang service	LAPASAN							1					
262	1.20	more comfortable seats while waiting to pay, free wifi if that's not asking for much.	BULUA							1					
263	4.16	Nag complain sa leakage sa tubig pero nag conclude na daan ang taga COWD na among sala.	BALULANG							1					
264	2.253	Suggest tanggalon ang penalty and e-thorough investigation sa lugar nga naay leakage	CARMEN								1	1		1	
265	4.199	Atimanon ang leakages	CARMEN								1				
266	3.106	Gabasa ang dalan bisag walay ulan.	BALULANG								1				
267	4.238	Kung naay leakage ma asikaso unta dayon	CARMEN								1				

DISTRIBUTION OF CUSTOMERS' COMMENTS AND SUGGESTIONS ON HOW COWD CAN BEST IMPROVED ITS WATER SERVICE

NO.	RES. NO.	COMMENTS: (To the survey interviewer): Please ask the respondent if he/she has any specific comments or suggestions that could be useful in improving COWD service delivery.	BARANGAY	WATER SUPPLY /PRESSURE	WATER QUALITY /FLUSHING	NEW CONN. INSTALLATION / TRANSFER / TAPPING / CHANGE METER	DISCON-SECTION	WATER BILLING/ METER READING /BILL DELIVERY	NOTICE OF WATER INTERRUPTION	CCSD (CUSTOMER CARE SERVICE DESK)	LEAKAGE REPAIR	INSPECTOR / FIELD WORKERS	TELLER/ CASHIER	WATER RATE /PENALTY	POSITIVE RESPONSE
				(PRODN.)	(PRODN.)	(COMM'L)	(COMM'L)	(COMM'L)	(MSD)	(COMM'L)	(MAINT.)	(COMM'L)	(FINANCE)		
1	2.122	Pailisan unta ug bag-o among meter kung ngano man dagko amo gabayran na bill unya hinay pa jud. Lubog ug daghang lumot ang tubig.	CARMEN	1	1	1		1							
2	1.237	alas 11 sa gabie ra muagas hangtud alas 3 sa buntag unya hugaw ang tubig dako pa jud ang bayronon.	MACABALAN	1	1			1							
3	2.283	10:00 pm to 5:00 pm muagas ug lubog ang tubig. Nganong walay aksyon sa among sulat.	MACASANDIG	1	1					1					
4	1.193	11pm to 5am naay agas pag-alas 5am paingon sa gabie walay agas unya usahay lubog ang tubig.	POBLACION, OPOL	1	1										
5	?71	12:00 am to 4:00 am muagas ug lubog ang tubig.	MALANANG, OPOL	1	1										
6	2.40	6 am to 8 am hinay, usahay lubog.	MACABALAN	1	1										
7	2.247	7:00 am walay agas kasagara, lubog pod kaayo.	MACABALAN	1	1										
8	3.62	8am to 5pm dili na muagas; daghan bato bato unya lubog	MACABALAN	1	1										
9	2.108	Buntag hinay ang tubig ug lubog usahay.	CANITOAN	1	1										
10	3.222	Dili unta lagi ang hose sa kanal. Kusog unta ang agas.	MACABALAN	1	1										
11	3.246	Hinay ang agas hapon ug gabii. Lubog usahay	BARRA, OPOL	1	1										
12	3.247	Hinay ang agas sa buntag, dili mi ga-inom sa tubig.	CARMEN	1	1										
13	4.159	Hinay ang agas, naay lumot	BALULANG	1	1										
14	4.32	Hinay ang tubig; nagkalibanga akong papa pag-inom sa tubig sa COWD.	BONBON	1	1										
15	2.82	Hinay kung buntag ug hugaw jud ang tubig.	BULUA	1	1										
16	3.175	Hinay lang ug buntag unya inig balik sa tubig hugaw kaayo	LAPASAN	1	1										
17	4.88	Hinay sa buntag, lubog panalagsa	MACASANDIG	1	1										
18	4.181	Hinay, lubog ang tubig	MACASANDIG	1	1										
19	3.217	Hugaw ang tubig. Continuous unta ang agas.	MACABALAN	1	1										
20	4.190	Muagas 11pm to 4:30am, usahay hugaw	MACASANDIG	1	1										
21	1.42	sa gabie ra mag agas ang tubig. Usahay hugaw ang tubig, lubog.	MACABALAN	1	1										
22	142	sa november katapusan pa walay agas pero pag-muagas lubog ang tubig.	CAMAMAN-AN	1	1										
23	1.63	usahay hinay ang pressure sa tubig. Usahay lubog ang tubig.	BULUA	1	1										
24	4.26	Hinay usahay among pressure sa tubig sa greenville bugo kung walay kuryente walay agas sa tubig. Usahay ang new connection dili dali maestoryahan ambot lang ug daghan trabaho o maldita lang gyud. Dili motubag sa ilang hotline-new connection nga hotline.	BUGO	1		1				1					
25	4.19	Mawala ang tubig kung mag brown out. Dili ma-inform if mawala ang agas.	BALULANG	1					1						
26	2.102	Unta daghan tellers na mag atiman dili maapas sa oras ug unta mapakusog ang supply sa tubig.	BALULANG	1									1		
27	1.49	usahay hinay kaayo ang agas. Dili mangatahuran ang teller.	NAZARETH	1									1		
28	2.38	1:00 PM - 5:00 PM muagas. Ang hose naa ra sa kanal.	MACABALAN	1											
29	2.80	10 pm to 6 am muagas.	MACASANDIG	1											
30	3.242	10:00am ayha pa muagas	MACABALAN	1											
31	2.51	11:00 pm to 6:00 am ang agas.	CAMAMAN-AN	1											
32	1.92	11pm to 4am walay agas. Hinay ang agas sa tubig everyday.	MALANANG, OPOL	1											