

**MANAGEMENT SERVICES DEPARTMENT**  
Corporate Planning Division

IOM MSD – CPD – 01 - 05, S - 2017

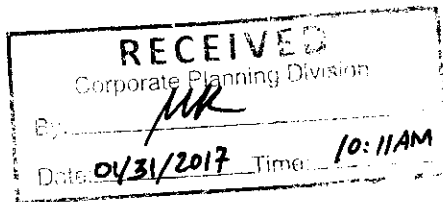
**FOR** : The GENERAL MANAGER  
**THRU** : OIC, Management Services Department  
**FROM** : Corporate Planning Division  
**SUBJECT** : Feedback Survey (For LWUA) Results for the year 2016  
**DATE** : January 25, 2017

1/25/17 2:59 PM

This is to respectfully submit the Result of the 2016 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 and services when compared to the 2015 Annual Survey Result. However, with the continuous upgrading of our treatment facility and regular water quality monitoring, the level of confidence on the safety of water supply increased.
- On Quality of Customer Care Service – It generally indicate an increase in its mean value when compared to the previous year (3.61 to 3.80) and still rated as “VERY GOOD”. Implementation of the Customer Service Standards maybe an increasing factor but it was not actively implemented.
- On Respondents’ Profile – The feedback are mostly derived from **Barangay Carmen** in the Western Service Area and **Barangay Gusa** 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 (156)** and **Water Quality/Flushing (93)** concerns are common complaints of the respondents.

For your information and ready reference.



*ab*  
**JOSE JISELO R. ABRAGAN**  
OIC, Corporate Planning Div. *Ab.*

Noted by:

*SL*  
**SULPIE D. LARANJO** 1/25/17  
OIC, Management Services Dept.

*SL*  
1/25/17 3:41 PM

*SL*  
1/25/17 11:00 AM



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

ANNUAL FEEDBACK SURVEY for 2016  
(for the period covered from January to December)

FEEDBACK SURVEY (for LWUA)							
		2016			2015		
No.	Quality of Water	Yes	No	Total	Yes	No	Total
1	Do you have a 24-hour Water Service?	942	258	1,200	975	225	1,200
2	Is your water pressure adequate?	845	355	1,200	959	241	1,200
3	Does your water taste good?	750	450	1,200	782	418	1,200
4	Are you confident that your water is safe?	893	307	1,200	818	382	1,200
5	Are you satisfied with the water service of COWD?	1,080	120	1,200	1,089	111	1,200

n=1,200

Prepared by:

*Annalyn F. Macalolot*  
**ANNALYN F. MACALOLOT**  
Research Assistant B

Checked by:

*Jose Jiselo P. Abragan*  
**JOSE JISELO P. ABRAGAN**  
OIC, Corporate Planning Div.

Noted by:

*Suldie B. Laranjo*  
**SULDIE B. LARANJO**  
OIC, Management Services Dept.

Approved by:

*Rachel M. Beja*  
**RACHEL M. BEJA**  
General Manager

**FEEDBACK SURVEY RESULT SUMMARY BY SERVICE AREA, ITS ACCOUNT CLASSIFICATION and AGE BRACKET  
FOR THE PERIOD from January 1 to December 31, 2016**

BARANGAY	ACCOUNT CLASSIFICATION		AGE BRACKET					
	RESIDENTIAL	COMMERCIAL	16-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66 and above
<b>WEST SERVICE AREA</b>								
CARMEN	117	7	7	23	35	28	23	8
IPONAN	75		6	19	25	14	7	4
BONBON	71		9	15	14	14	14	5
BALULANG	66		9	13	15	15	11	3
KAUSWAGAN	64	1	3	8	15	20	12	7
BULUA	44	7	7	15	12	11	5	1
BAYABAS	50		3	7	17	7	8	8
IGPIT, OPOL	42		4	12	9	5	9	3
PAGATPAT	31		1	3	2	11	7	7
CANITOAN	25		2	2	8	7	6	
BARRA, OPOL	9		3	1	1	3	1	
PATAG	4		1	1		1		1
MALANANG, OPOL	4				3	1		
POBLACION, OPOL	1			1				
TABOC, OPOL								
LUYONG BONBON, OPOL								
LUMBIA								
BONBON, OPOL								
SUB-TOTAL	603	15	55	120	156	137	103	47
<b>EAST SERVICE AREA</b>								
GUSA	104	4	11	22	30	26	10	9
CUGMAN	85		9	14	23	16	16	7
PUNTOD	64		4	9	17	13	15	6
CAMAMAN-AN	58	1	4	10	13	13	11	8
MACASANDIG	52	3	5	7	16	10	15	2
TABLON	47	2	3	9	6	9	17	5
LAPASAN	45		2	10	13	9	10	1
MACABALAN	45		2	8	14	10	10	1
NAZARETH	39	2	7	6	9	5	7	7
POBLACION	12	4	3	2	4	3	4	
AGUSAN	5		1	4				
BUGO	4			1	1	2		
CONSOLACION	3				2	1		
CASINGLOT, TAGOLOAN	2	1		1	1		1	
PUERTO								
SUB-TOTAL	565	17	51	103	149	117	116	46
<b>GRAND TOTAL</b>	<b>1,168</b>	<b>32</b>	<b>106</b>	<b>223</b>	<b>305</b>	<b>254</b>	<b>219</b>	<b>93</b>
<b>PERCENTAGE</b>	<b>97.33%</b>	<b>2.67%</b>	<b>8.83%</b>	<b>18.58%</b>	<b>25.42%</b>	<b>21.17%</b>	<b>18.25%</b>	<b>7.75%</b>

Remarks:

- 1) Feedback were mostly derived from **Barangay Carmen (124 respondents)** in the **West Service Area** while **Barangay Gusa (108 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.

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 /				SERVICE					
						CHANGE METER				FEES					
						(COMM'L)	(COMM'L)	(COMM'L)	(MSD)	(COMM'L)	(COMM'L)	(COMM'L)	(FINANCE)		
206	4.95	Naay panahon nga hugaw.	MACASANDIG		1										
207	4.91	Taya ug itom ang tubig	MACASANDIG		1										
208	4.94	Usahay Lubog .	MACASANDIG		1										
209	4.108	Usahay Lubog .	MACASANDIG		1										
210	4.92	Usahay mo lubog ang tubig.	MACASANDIG		1										
211	3.102	lubog ang tubig	NAZARETH		1										
212	3.48	murag taya ang tubig	PAGATPAT		1										
213	4.275	mukalit ug lubog ang tubig nov. to december	POBLACION		1										
214	4.27	Usahay Lubog .	POBLACION		1										
215	1.224	ang tubig kay hugaw naay galugdang na taya lain ang lasa.	PUNTOD		1										
216	2.292	balas balas ang tubig ug lubog	PUNTOD		1										
217	1.222	dili sure kung safe ang tubig	PUNTOD		1										
218	2.293	hugaw ang tubig, balas balas	PUNTOD		1										
219	2.269	lubog ang tubig	PUNTOD		1										
220	2.289	usahay lubog ang tubig	PUNTOD		1										
221	3.227	water meter problem should be action automatically	NAZARETH			1				1					
222	1.66	taga field naay gipangayo na service fee sa pag ilis sa metro.	TABLON			1						1			
223	4.133	layo kaayo among meter, 200 meters	CAMAMAN-AN			1									
224	4.180	Layo ang metro sa balay kung pwede ipabalhin sa duol.	CANITOAN			1									
225	3.174	by block ang clustering unta.	CARMEN			1									
226	2.152	dugay ang request nga pabalhin sa meter last nov 2015, wala pa gihapon	CUGMAN			1									
227	4.139	ipa-abot or labang ang tubig sa creek	LAPASAN			1									
228	1.22	stricto unta sa pag implement sa pag disconnect kay ting dugay ang pag putol moabot ug pila ka bulan. walay ensakto nga impormasyon kung mawala ang tubig.	CUGMAN				1		1						
229	1.228	kung maputian mi kay mamutol miski walay tao unya maghangyo mi kay dili magpahangyo.	PUNTOD				1								
230	2.60	kambyohan ang meter. Tapulan ang taga water district	BALULANG					1		1					
231	3.228	late response on leak complain. Update meter for concessionaire	KAUSWAGAN					1			1				
232	2.188	daan nga mainline gipasagdan na. pagbasa sa reading batan-on unta ang reader.	BULUA					1				1			
233	4.7	High reading of meter.	BALULANG					1							
234	1.253	dili mao nga pagbasa sa meter, bag-o nga meter reader	BAYABAS					1							
235	4.43	Bill gina hatag sa cluster which should be given individually on house to house.	BONBON					1							
236	3.42	naay RC sa bill. Dagko ug bill.	BULUA					1							
237	4.160	taas ug basa sa meter	CAMAMAN-AN					1							
238	4.17	Taas ang pagbasa sa meter readers	CANITOAN					1							
239	4.176	7mons. Walay bill kay ginabilin sa cluster.	CARMEN					1							
240	4.25	Wala tagae ug bills.	CARMEN					1							
241	1.17	dunay time na gibilin ang bill sa laing balay. Unta i-house to house ang paghatod sa bill.	CUGMAN					1							
242	2.78	ayha ra moabot ang bill pag naa nay notice of disconnection	GUSA					1							
243	2.76	dagko among bill miski gamay ra mi.	GUSA					1							
244	1.142	taas among bayronon miski gamay ra mi.	MACABALAN					1							
245	4.24	Pagbasa sa metrohan dako kaayo	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 /PRESSURE	WATER QUALITY /FLUSHING	NEW CONN. INSTALLATION / TRANSFER TAPPING / CHANGE METER	DISCONNECTION	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)		
163	2.270	dili magpahibalo ug mapalong o mag repair unya pag agas kay hugaw ang tubig.	PUNTOD		1				1						
164	3.77	dalag ang tubig. Naay gi report nga illegal connection, dugay and hangtod karon way aksyon.	PAGATPAT		1					1		1			
165	3.192	leakages/pipes i-survey or monitor para walay possible germs nga musulod para sa mainom na tubig.	IGPIT, OPOL		1							1			
166	2.38	ang tubig kay mausab ang color murag tsokolate	BONBON		1										
167	3.165	danlog ang tubig	BONBON		1										
168	3.138	hugaw ang tubig.	BONBON		1										
169	3.139	hugaw ang tubig.	BONBON		1										
170	3.164	hugaw ang tubig.	BONBON		1										
171	3.140	lubog usahay ang tubig	BONBON		1										
172	3.160	naay lumot ang agas	BONBON		1										
173	2.45	ok ra ug pabukalan	BONBON		1										
174	3.260	usahay lubog	CAMAMAN-AN		1										
175	3.259	usahay lubog ang tubig	CAMAMAN-AN		1										
176	3.243	mag dugang of production well nga limpyo	CANITOAN		1										
177	3.172	baho ug dili na mainom ang tubig. Kulangan lang unta ug chlorine ang tubig.	CARMEN		1										
178	1.107	bahog chlorine	CARMEN		1										
179	1.100	galain ang among mga tiyan sa tubig.	CARMEN		1										
180	3.168	lubog ang tubig ug may unta sigurado na safe ang tubig.	CARMEN		1										
181	4.34	Lubog ang tubig.	CARMEN		1										
182	2.174	malabo at kulay brown ang tubig lalo na tuwing umuulan tapos minsan sumasakit ang aming tiyan.	CARMEN		1										
183	2.177	naay panahon na lubog ang tubig.	CARMEN		1										
184	3.81	usahay lain lasa ang tubig.	CARMEN		1										
185	2.178	usahay lubog ang tubig	CARMEN		1										
186	3.84	usahay lubog ang tubig. ang senlor citizens tana wala nay bayad	CARMEN		1										
187	3.88	usahay malubog ang tubig.	CARMEN		1										
188	2.118	lubog ang tubig	CUGMAN		1										
189	1.20	usahay lubog ang tubig nga dili mi mahibalo ug ngano.	CUGMAN		1										
190	3.279	baho ug chlorine ang tubig	GUSA		1										
191	2.70	dili mi gainom sa tubig	GUSA		1										
192	2.65	hugaw ang tubig	GUSA		1										
193	3.289	usahay lubog kung ting ulan	GUSA		1										
194	3.286	usahay taya ang tubig	GUSA		1										
195	3.213	lain lasa ang tubig	IGPIT, OPOL		1										
196	3.196	lubog ang color sa tubig	IGPIT, OPOL		1										
197	3.224	lubog ang tubig	IGPIT, OPOL		1										
198	3.209	usahay lubog ang tubig	IGPIT, OPOL		1										
199	2.164	usahay taya mugawas sa tubig parehas adtong june 29, 2016 pagsalod namu lahe color ang tubig.	IGPIT, OPOL		1										
200	1.200	lubog ang agas	KAUSWAGAN		1										
201	3.26	lubog ang tubig	KAUSWAGAN		1										
202	1.201	lubog daghan balas	KAUSWAGAN		1										
203	4.98	Hugaw ang tubig.	MACASANDIG		1										
204	4.85	Lubog ang tubig.	MACASANDIG		1										
205	4.87	Naay itom manggawas.	MACASANDIG		1										



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

**ANNUAL FEEDBACK SURVEY for 2016**  
 (for the period covered from January to December)

No.	QUALITY OF CUSTOMER CARE SERVICE	N	FREQUENCY, PERCENTAGE & DESCRIPTION										2016		2015	
			Excellent		Very Good		Good		Fair		Poor		Mean	Desc	Mean	Desc
			Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%				
1	Accuracy of Information	1,200	228	19.00	414	34.50	279	23.25	120	10.00	159	13.25	<b>3.36</b>	GOOD	<b>3.16</b>	GOOD
2	Courtesy of Complain	1,200	223	18.58	538	44.83	318	26.50	64	5.33	57	4.75	<b>3.67</b>	VERY GOOD	<b>3.45</b>	GOOD
3	Accuracy of Attending leakages	1,200	243	20.25	496	41.33	317	26.42	69	5.75	75	6.25	<b>3.64</b>	VERY GOOD	<b>3.50</b>	VERY GOOD
4	Courtesy and helpfulness of the meter readers	1,200	214	17.83	716	59.67	217	18.08	26	2.17	27	2.25	<b>3.89</b>	VERY GOOD	<b>3.67</b>	VERY GOOD
5	Courtesy and helpfulness of the bill carriers	1,200	304	25.33	681	56.75	188	15.67	14	1.17	13	1.08	<b>4.04</b>	VERY GOOD	<b>3.77</b>	VERY GOOD
6	Courtesy and helpfulness of CCSD	1,200	274	22.83	595	49.58	260	21.67	53	4.42	18	1.50	<b>3.88</b>	VERY GOOD	<b>3.58</b>	VERY GOOD
7	Courtesy and helpfulness of the Discon Team	1,200	179	14.92	619	51.58	338	28.17	42	3.50	22	1.83	<b>3.74</b>	VERY GOOD	<b>3.61</b>	VERY GOOD
8	Courtesy and helpfulness of tellers / cashiers	1,200	307	25.58	722	60.17	159	13.25	8	0.67	4	0.33	<b>4.10</b>	VERY GOOD	<b>3.83</b>	VERY GOOD
9	Courtesy and helpfulness of New Conn. application personnel	1,200	197	16.42	614	51.17	331	27.58	37	3.08	21	1.75	<b>3.77</b>	VERY GOOD	<b>3.74</b>	VERY GOOD
10	Courtesy and helpfulness of the billing section	1,200	240	20.00	638	53.17	274	22.83	33	2.75	15	1.25	<b>3.88</b>	VERY GOOD	<b>3.70</b>	VERY GOOD
11	Overall Rating of COWD Services / Employees	1,200	191	15.92	656	54.67	290	24.17	41	3.42	22	1.83	<b>3.79</b>	VERY GOOD	<b>3.68</b>	VERY GOOD
	<b>Average</b>	<b>1,200</b>	<b>236</b>	<b>19.70</b>	<b>608</b>	<b>50.67</b>	<b>270</b>	<b>22.51</b>	<b>46</b>	<b>3.84</b>	<b>39</b>	<b>3.28</b>	<b>3.80</b>	VERY GOOD	<b>3.61</b>	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*  
**Annalyn F. Macalolot**  
 Research Assistant B

Checked by:

*Jose Jisela P. Abrogan*  
**Jose Jisela P. Abrogan**  
 OIC, Corporate Planning Division

Noted by:

*Suldie D. Laranjo*  
**Suldie D. Laranjo**  
 OIC, Management Services Dept.

Approved by:

*Rachel M. Beja*  
**Rachel M. Beja**  
 General Manager

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	DISCONNECTION	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)		
285	1.260	mahal na ang tubig mas maayo unta ibalik to ang sauna na rate.	BAYABAS											1	
286	2.183	high interest sa overdue	BULUA											1	
287	1.105	walaon unta ang 10% na penalty.	CARMEN											1	
288	2.220	dako'g interest if delay	IPONAN											1	
289	2.215	pagamyan ang minimum	IPONAN											1	
290	3.27	dako ang patong kung delay ang pagbayad (10%)	KAUSWAGAN											1	
291	2.290	dagko ug patong kung delay ang pagbayad	PUNTOD											1	
292	1.259	maayo kaayo ang meter reader kay moingon siya kung pila ka cubic amo na consume.	BAYABAS												1
293	3.137	keep up the good work	BONBON												1
294	3.43	leakage na atiman in 1 day	BULUA												1
295	3.257	walay problema ang among tubig	CAMAMAN-AN												1
296	1.106	ok na ang serbisyo.	CARMEN												1
297	1.108	ok ra kaayu ang serbisyo	CARMEN												1
298	3.215	ok ra ang tubig danl	IGPIT, OPOL												1
299	1.235	maayo na ang serbisyo sa water district karn kaysa sauna.	KAUSWAGAN												1
300	1.190	ok ra so far	KAUSWAGAN												1
301	1.144	complain high consumption dayon maayo kay naatiman ako reklamo.	MACABALAN												1
302	1.143	good service	MACABALAN												1
303	1.137	maayo ang nag attend sa ako sa customer service.	MACABALAN												1
304	1.145	naay leakage amo meter maayo na lang kay taod taod na anhian, ok lang japon at least naadtuan.	MACABALAN												1
305	1.146	nag apply ko transfer of meter, dall ra man ang pag transfer.	MACABALAN												1
306	1.147	nag request ko for disconnection, nag respond man dayon.	MACABALAN												1
307	1.141	ok ang service	MACABALAN												1
308	1.153	paspas ang pag atiman sa leakage.	MACABALAN												1
309	3.98	nag pa transfer meter mi, dall ra man nuon.	NAZARETH												1
310	3.54	ok ra ang serbisyo	PAGATPAT												1
311	3.57	walay problema among tubig.	PAGATPAT												1
312	1.230	maayo ang serbisyo sa tubig	PUNTOD												1
313	1.229	ok ra ang service	PUNTOD												1
		<b>TOTAL COMMENTS (313)</b>		<b>156</b>	<b>93</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>26</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>22</b>
		<b>PERCENTAGE TO TOTAL (%)</b>		<b>49.84%</b>	<b>29.71%</b>	<b>3.19%</b>	<b>0.96%</b>	<b>8.31%</b>	<b>5.43%</b>	<b>3.83%</b>	<b>5.11%</b>	<b>1.92%</b>	<b>1.60%</b>	<b>2.88%</b>	<b>7.03%</b>

**NOTE:**

- 1.) **26.08% or 313** of the 1,200 total respondents for the year 2016 discloses their **comments and/or suggestions**.
- 2.) **Top five (5)** common concerns/comments (high percentage) are:  
**Water Supply/Pressure (49.84%), Water Quality/Flushing (29.71%), Water Billing/Meter Reading/Bill Delivery (8.31%), Notice of Water Interruption (5.43%) and Leakage Repair (5.11%).**
- 3.) **Water Supply/Pressure** ranked as the top concern of concessionaires.
- 4.) Although negative comments are dominant, there are still **22 (7.03%)** respondents who gave a **positive impression to COWD services**.

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 /	SECTION	METER READING/	WATER	(CUSTOMER	REPAIR	/ FIELD	CASHIER/	RATE	RESPONSE	
				(PRODN.)	(PRODN.)	(COMM'L)	(COMM'L)	/BILL DELIVERY	INTERRUPTION	CARE	(MAINT.)	WORKERS	(FINANCE)	/PENALTY		
246	3.101	ang ga reading kay dall ra sa lya mag reading unya blurred amo meter.	NAZARETH					1								
247	3.105	dili makita ang meter reader - dili gapahibalo.	NAZARETH					1								
248	3.94	usahay dili gaabot ang bill	NAZARETH					1								
249	3.58	adjust billing date	PAGATPAT					1								
250	4.66	Taas pagbasa sa meter	PATAG					1								
251	3.8	magpahibalo if di muagas ang tubig	BALULANG						1							
252	3.6	magpahibalo kung mawala ang tubig	BALULANG						1							
253	1.256	dili makabaio kanus-a mawala	BAYABAS						1							
254	1.252	mawala ang tubig nga walay announcement.	BAYABAS						1							
255	2.181	advice malfunction sa water supply	BULUA						1							
256	4.185	Wala ga announce nga walay agas.	BULUA						1							
257	3.73	dili magpahibalo nga walay agas sa tubig.	PAGATPAT						1							
258	3.76	dili mi masayod kung way tubig.	PAGATPAT						1							
259	3.50	ipahibalo kung mawala ang tubig aron makasalod pod mi.	PAGATPAT						1							
260	3.74	mag-announce na walay tubig pero dili mapalong.	PAGATPAT						1							
261	1.223	kung dunay pahibalo na walay agas dili jud mag kadimao unya ug wala jud agas dili na nuon magpahibalo.	PUNTOD						1							
262	3.4	dili updated ang website. Wala na resolba ang reklamo. Dili approachable ang sa front desk.	BALULANG							1						
263	1.240	ang mga trabahante unta mag sugod dayon ug serbisyo dili na unta sige tabi ug sige pa gwapa. Mag serbisyo unta as public servants.	KAUSWAGAN							1						
264	3.69	kung naay magreklamo diretso unta ang pagresponde	PAGATPAT							1						
265	4.16	GI fixer ang pag change sa pangalan sa meter.	PUNTOD							1						
266	1.234	paliuhug i-check ang mga leakages kay dili na gaka atiman.	KAUSWAGAN								1	1				
267	2.61	ayohon unta ang leaking	BALULANG								1					
268	2.63	dugay ang response sa leakage	BALULANG								1					
269	1.264	ang mga tubo o pipe ma check unta from time to time for leakages.	BAYABAS								1					
270	4.178	Wala ginaayo ang leakage.	BULUA								1					
271	1.103	dugay ang pag aksyon sa water district sa mga leakages.	CARMEN								1					
272	4.255	kusog kaayo ang agas almost 1 month na giadtuan na pero wala gihapon maayo	CARMEN								1					
273	3.35	adunay leaking dili diritso ma atiman.	KAUSWAGAN								1					
274	1.134	naay leakage hangtod karon wala na atiman.	MACABALAN								1					
275	3.72	leakage nga dili ma-respondihan	PAGATPAT								1					
276	3.52	mga linya na naay leakage dili maaksyonan dayon diritso.	PAGATPAT								1					
277	2.288	ayohon unta ang leakage	PUNTOD								1					
278	2.296	reklamo sa leakage	PUNTOD								1					
279	1.126	medyo dugay kaayu ang pag bayad kay hinay ang service sa teller.	CARMEN										1			
280	1.21	usahay mga suplada mga teller dili mosugot na lpalinya ko miski naa ko bata kugos ug masuko kung dili sinsilyo ang mabayad.	CUGMAN										1			
281	3.274	dili open tanan tellers	GUSA										1			
282	2.216	fast lane ( paspas unta ang linya)	IPONAN										1			
283	4.109	nagbayad mi wala na deduct	LAPASAN										1			
284	1.293	unta kung dili makabayad sa due date dili unta ma penaltihan.	BALULANG											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	CASHIER	/PENALTY	
				(COMM'L)	(COMM'L)	OR CHANGE METER	(COMM'L)	(COMM'L)	(MSD)	SERVICE	(COMM'L)	(FINANCE)			
121	4.186	Dili gaagas Inig buntag.	IPONAN	1											
122	1.208	hangin ang kusog sa agas	KAUSWAGAN	1											
123	1.204	hinay ang agas	KAUSWAGAN	1											
124	1.210	hinay ang agas	KAUSWAGAN	1											
125	1.202	hinay kung buntag	KAUSWAGAN	1											
126	1.207	hinay kung Saturday and Sunday	KAUSWAGAN	1											
127	4.217	6-10am walay agas	LAPASAN	1											
128	4.246	buntag hinay 7-9am	LAPASAN	1											
129	4.206	dili muagas ug buntag	LAPASAN	1											
130	2.254	hinay ang tubig 7-10	LAPASAN	1											
131	3.226	mas maayo madugang of production of potable water	LAPASAN	1											
132	4.281	10pm naay agas until 5am, 5am pataas wala nay agas	MACABALAN	1											
133	4.65	4:00 am gaka walaan ug agas.	MACABALAN	1											
134	4.244	8-10am walay agas- october pa nagsugod, 6-8pm walay agas	MACABALAN	1											
135	4.290	buntag walay agas 7am 10	MACABALAN	1											
136	1.136	hinay among tubig murag ihi.	MACABALAN	1											
137	1.130	no water, sayang amo gabayran	MACABALAN	1											
138	1.129	walay agas among tubig.	MACABALAN	1											
139	1.132	walay agas kailangan mag flushing siguro	MACABALAN	1											
140	3.296	6am - 12pm ang agas	MACASANDIG	1											
141	1.99	dili pirmi ang agas sa kadlawon ra ga agas.	MACASANDIG	1											
142	3.230	hinay ang tubig unya dako ang bayronon	MACASANDIG	1											
143	4.286	4 months walay agas	MALANANG, OPOL	1											
144	4.64	walay agas mag 2 months na	MALANANG, OPOL	1											
145	3.125	1:20am-4:00am muagas.	NAZARETH	1											
146	3.119	12 noon ra muagas	NAZARETH	1											
147	3.128	2pm-5am agas ang tubig	NAZARETH	1											
148	3.127	6pm-5am muagas	NAZARETH	1											
149	3.112	buntag hinay, 4am normal, sakto ra ang kikusog	NAZARETH	1											
150	3.118	hinay/walay agas	NAZARETH	1											
151	4.205	6pm - 6am walay agas	POBLACION	1											
152	4.175	7am-12nn hinay ang agas.	PUNTOD	1											
153	4.219	putol putol, hinay	PUNTOD	1											
154	1.227	sa buntag usually hinay jud ang tubig.	PUNTOD	1											
155	2.265	sana dungagan ug pressure kasi maghinay na lalo sa sabado at domingo. Kung tingklase 5am - 9am hinay dahil lahat nag gamit	PUNTOD	1											
156	1.56	ma sustain unta ang 24 hours connection na fixed kay gabayad ml.	TABLON	1											
157	3.34	hugaw ang tubig. Unta naay cluster sa duol.	KAUSWAGAN		1	1									
158	3.97	dili na mainom ang tubig ug kung pwede ma relocate ang meter sa walay canal.	NAZARETH		1	1									
159	2.39	dili na safe ag tubig dili na limpyo ug ang mamutulay dili mananghid/ magtahod na mamutol	BONBON		1		1								
160	1.203	ang bag-o nga meter dako ug billing. Lubog ang tubig.	KAUSWAGAN		1			1							
161	1.209	lubog ang tubig sa alas 10 sa gabii. Dako pod ang bill sa tubig.	KAUSWAGAN		1			1							
162	2.46	limpyo ang tubig kung salaon. Usahay dili maaware sa interruption	BONBON		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	DISCONNECTION	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)		
77	2.160	hinay ang agas since feb	CARMEN	1											
78	2.179	hinay kaayu ang tubig	CARMEN	1											
79	3.82	usahay hinay ang tubig	CARMEN	1											
80	4.77	12 pataas naay agas	CUGMAN	1											
81	2.125	24 hrs nga akas ug kusog nga tubig unta	CUGMAN	1											
82	2.119	agas na unta ang tubig 24 hours	CUGMAN	1											
83	2.121	alas 10 pm ra muagas	CUGMAN	1											
84	2.120	alas 12 ra magsugod ang agas ug hinay	CUGMAN	1											
85	2.124	alas 3 sa hapon magsugod ang agas	CUGMAN	1											
86	2.122	alas 6 ra muagas	CUGMAN	1											
87	2.147	hinay ang agas	CUGMAN	1											
88	4.241	hinay ang agas	CUGMAN	1											
89	4.71	Hinay ang tubig	CUGMAN	1											
90	4.74	Hinay ang tubig	CUGMAN	1											
91	4.76	Hinay ang tubig	CUGMAN	1											
92	2.69	10 pm - 4 am moagas	GUSA	1											
93	2.72	10 pm - 6 am ra naay tubig	GUSA	1											
94	3.269	10/12am ang agas, low pressure	GUSA	1											
95	4.220	10:30 nag-agas, morning wala agas 5am to 10:00am	GUSA	1											
96	2.71	11 pm - 6 am ra ang agas	GUSA	1											
97	2.73	12 pm lang mag agas ang tubig	GUSA	1											
98	2.86	24 hours unta ang agas	GUSA	1											
99	3.244	9pm/10pm muagas ang tubig unya dako among bayronon.	GUSA	1											
100	2.81	dili 24 hours ang agas sa tubig	GUSA	1											
101	2.83	dili na unta mawala ang tubig, wala na untay interruption	GUSA	1											
102	4.264	from 5am 12 midnight walay agas	GUSA	1											
103	2.80	gabii ra moagas ang tubig	GUSA	1											
104	2.82	gakawala ang tubig usually in the morning	GUSA	1											
105	3.270	hinay ang tubig	GUSA	1											
106	2.90	naa untay agas sa tubig kada buntag	GUSA	1											
107	4.164	Sunday walay tubig, hinay, 4am-6am naay agas, 7am-9pm Walay agas.	GUSA	1											
108	2.93	walay agas nga tubig	GUSA	1											
109	3.268	walay agas sa buntag, muagas ra around 10/11pm	GUSA	1											
110	2.89	walay agas sa kadlawon ra muagas for 6 yrs	GUSA	1											
111	2.85	walay agas sa tubig almost everyday	GUSA	1											
112	2.94	walay agas sa tubig since nag start ang summer	GUSA	1											
113	2.87	walay agas sa tubig usahay sa kadlawon	GUSA	1											
114	4.173	10pm-6am walay agas karon bag-o lang.	IGPIT, OPOL	1											
115	3.193	hinay ang tubig sa buntag	IGPIT, OPOL	1											
116	3.220	hinay jud ang tubig.	IGPIT, OPOL	1											
117	2.163	usahay hinay ang tubig	IGPIT, OPOL	1											
118	4.213	5am mawala ang agas, 12 mubalik, 7pm 5am hinay ang agas	IPONAN	1											
119	4.249	6am-10:30am walay agas	IPONAN	1											
120	4.210	6am-10am walay agas, hinay. Saturday Sunday walay agas	IPONAN	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 /	SECTION	METER READING/	WATER	(CUSTOMER	REPAIR	/ FIELD	CASHIER/	RATE	RESPONSE
				(PRODN.)	(PRODN.)	(COMM'L)	(COMM'L)	/BILL DELIVERY	INTERRUPTION	CARE	(MAINT.)	WORKERS	CASHIER	/PENALTY	
									(MSD)	SERVICE		(FINANCE)			
36	3.216	nag complain mi sa opsina nga nag tuyok ang meter na walay agas. Kung naay grado na zero, mao jud ako i-rate.	IGPIT, OPOL	1						1					
37	1.135	dili perme ang agas sige ko reklamo taod pa giadtuan.	MACABALAN	1						1					
38	2.263	hinay kaayu ang tubig. Sige nami reklamo la lang japon aksyon.	MACABALAN	1						1					
39	2.268	hinay ang tubig. Manawag ko pirmi sa opsina pero dugay maadtuan.	PUNTOD	1						1					
40	1.242	hinay kaayu ang tubig unya dako pa jud ang penalty.	KAUSWAGAN	1										1	
41	4.204	4 days walay agas, hinay... I normal ang agas	BALULANG	1											
42	4.8	Putol putol ang agas	BALULANG	1											
43	4.158	Saturday hinay	BALULANG	1											
44	4.182	Hinay ang tubig	BARRA, OPOL	1											
45	4.12	Monday to Friday kusog, Saturday to Sunday Hinay	BARRA, OPOL	1											
46	1.267	6 am to 9:30 am mawala ang tubig.	BAYABAS	1											
47	4.67	9pm-5am ra mo agas.	BONBON	1											
48	2.53	hinay ang agas	BONBON	1											
49	3.157	hinay ang tubig	BONBON	1											
50	4.170	hinay, 6am-10am walay agas.	BONBON	1											
51	2.37	sa buntag hinay ang tubig, sa hapon ra ang kusog	BONBON	1											
52	4.239	6-10pm walay agas, 10:30-5 agas pero hinay	BULUA	1											
53	2.195	7-12 walay agas. Unta di mawala ang tubig.	BULUA	1											
54	2.186	9-7 sa buntag walay tubig, normal unta ang agas sa tubig.	BULUA	1											
55	4.58	Day hours walay tubig	BULUA	1											
56	4.13	Every morning walay tubig start 7:00am for 1 week.	BULUA	1											
57	3.263	10pm na mi kasalod sa tubig	CAMAMAN-AN	1											
58	1.178	12 am - 4 am mag agas unya dili pod siya everyday. Nagbayad mi satubig unya walay agas.	CAMAMAN-AN	1											
59	1.180	ala 2 am muagas	CAMAMAN-AN	1											
60	1.164	ala una ra moagas ang tubig.	CAMAMAN-AN	1											
61	1.177	ala una sa kadiawon ra moagas	CAMAMAN-AN	1											
62	1.184	alas 1 - 4 am muagas	CAMAMAN-AN	1											
63	1.182	alas 11 am - 5 pm moagas ang tubig.	CAMAMAN-AN	1											
64	1.181	alas 2 am muagas ang tubig	CAMAMAN-AN	1											
65	1.162	alas dose sa gabli ra moagas ug gagamit mi ug water pump.	CAMAMAN-AN	1											
66	1.161	bilang mi kaayu 1 am ra moagas ang tubig, gabayara mi sa minimum.	CAMAMAN-AN	1											
67	1.188	daghan na kaayo meter sa isa ka stubout unya 20 kapin pero 20 ra tana taman, 14 katug walay agas.	CAMAMAN-AN	1											
68	1.186	dapat 24/7 ang agas sa tubig	CAMAMAN-AN	1											
69	4.181	ipaputol ang connection sa among metro sa camaman-an kay sige ug bayad unya walay agas.	CAMAMAN-AN	1											
70	1.165	ok ra kay naa bahala hinay	CAMAMAN-AN	1											
71	1.187	walay klaro ang agas sa tubig unya kusog kaayo mamutol unya walay klaro ang tubig.	CAMAMAN-AN	1											
72	4.278	pagbuntag walay agas	CANITOAN	1											
73	4.35	Putol putol ang agas	CANITOAN	1											
74	2.165	6:00 to 12:00 hinay ang tubig	CARMEN	1											
75	4.262	buntag hinay ang agas	CARMEN	1											
76	2.161	hinay ang agas miski nagpa change meter na mi	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	DISCONNECTION	WATER BILLING/ METER READING /BILL DELIVERY	NOTICE OF WATER INTERRUPTION	CCSD (CUSTOMER CARE SERVICE NEED)	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	3.167	yellow ang tubig ug buntag dili ga agas. Magpahibalo ug mawala ang tubig.	BAYABAS	1	1				1						
2	3.51	usahay ang tubig lubog unya dayon mawala. Dunay time wala mi kabalo na mawala ang tubig.	PAGATPAT	1	1				1						
3	3.55	hinay ug lubog ang tubig. Ang leakage sa among likod dugay na kaayu wala jupon na atiman.	PAGATPAT	1	1						1				
4	4.251	udto mahinay na unya pagkahapon mawala, 1 week na and pagbalik kay lubog.	BARRA, OPOL	1	1										
5	1.265	dili pirml, mawala wala ang tubig unya hinay ug hugaw pa jud ang tubig naay galutaw lutaw.	BAYABAS	1	1										
6	4.266	hinay ug lubog ang agas sa tubig	BAYABAS	1	1										
7	2.194	24 hrs unta ang water, yellow color ang tubig.	BULUA	1	1										
8	1.176	1 am ra moagas ang tubig ug lasang taya	CAMAMAN-AN	1	1										
9	1.183	alas 11 muagas unya hugaw kaayu ang tubig.	CAMAMAN-AN	1	1										
10	2.219	hinay ug hugaw ang tubig	CANITOAN	1	1										
11	4.233	kung kusog ang ulan walay agas, naay time nga lubog	CARMEN	1	1										
12	4.179	putol putol, Lubog ang tubig.	CARMEN	1	1										
13	4.284	lubog ang tubig unya hinay buntag sayo	CONSOLACION	1	1										
14	2.117	balas sa tubig every night. Tarong unta nga di unta mawala ang tubig.	CUGMAN	1	1										
15	4.72	Hinay ug lubog ang tubig	CUGMAN	1	1										
16	4.73	hinay, lubog and not all times safe ang tubig	CUGMAN	1	1										
17	2.74	10 pm - 6 am ra moagas ang tubig. Initon pa namo ang tubig	GUSA	1	1										
18	4.126	Hinay ug lubog ang tubig	GUSA	1	1										
19	3.284	matugunan unta ang supply na makusog unta. Taya ug lubog ang tubig.	GUSA	1	1										
20	3.206	usahay lubog, usahay hinay ug dili gyud intawon safe ang tubig.	IGPIT, OPOL	1	1										
21	3.219	usahay muhinay ang tubig unya lubog jud.	IGPIT, OPOL	1	1										
22	2.217	24 hrs agas ang tubig, taya ang baho sa tubig	IPONAN	1	1										
23	1.189	hinay ang agas pag buntag, lubog kung kusog ang agas.	KAUSWAGAN	1	1										
24	1.211	naay balas panagsa, usahay hinay	KAUSWAGAN	1	1										
25	4.171	hinay, lubog, 6am-5pm hinay ang agas.	LAPASAN	1	1										
26	4.3	Dili mo agas start 8:am tapos taya ang agas 2:30-4:30am.	MACABALAN	1	1										
27	4.68	gakawala, daghan lubog ug kulang ang tubig	POBLACION	1	1										
28	4.32	Putol putol ug lubog ang agas	POBLACION	1	1										
29	2.274	usahay naay hugaw ang tubig unya hinay ang agas.	PUNTOD	1	1										
30	3.246	11pm/12mn muagas ang tubig. Unta duol ang meter kay dili na mahibal-an kung asa dapit ang leakage labi na sa after meter dili ra ba manh=ghilabot ang water district ana.	GUSA	1		1					1	1			
31	1.262	dako ang bill namo pero dili gaagas pirme.	BAYABAS	1				1							
32	2.228	mawala ang tubig. Dako ang bill.	IPONAN	1				1							
33	1.206	usahay hinay, dili magpareha ang bill	KAUSWAGAN	1				1							
34	2.75	11 pm - 5 am ra sa gabii ra moagas, kung mag announce unta ug interruption sa t.v. pod unta.	GUSA	1					1						
35	1.179	12 - 4 am ra moagas unya dili pirme dayon sige ko report dili anhian sa taga water district.	CAMAMAN-AN	1						1					