



BALANGA WATER DISTRICT

EGSA Tuyoy, Balanga City Bataan
Contact No. 0917-502-9019 / 0950-626-8905

CITIZEN / CLIENT SATISFACTION REPORT

I. Description of the Citizen/Client Satisfaction Survey.

The Balanga Water District measures the level of customer satisfaction through survey of its consumers by random sampling. For the period September to October 2018, the result of the Concessionaires' Evaluation Survey conducted within the district's concession area composed of 23 barangays (with 30 respondents per barangay) with 4 being the highest. The survey form shown below was crafted in Tagalog which aims to determine the district's performance as a water service provider in terms of:

- Service, i.e responsiveness and attitude
- Cleanliness

BLWD-FM-CSD-019

Oct 2017

Rev00



BALANGA WATER DISTRICT
Balanga City, Bataan

CUSTOMER FEEDBACK FORM

Dahilan ng pagbisita sa BLWD (i-tsek ang kahon)

<input type="checkbox"/>	Magbabayad ng Water Bill
<input type="checkbox"/>	Mag Aaplay ng koneksyon ng tubig
<input type="checkbox"/>	Others

Date: _____

<input type="checkbox"/>	Cashier
<input type="checkbox"/>	Customer Service
<input type="checkbox"/>	Others

Sa sukat na 1 hanggang 4 (4 bilang pinakamataas) i-tsek ang kolum na nagsasabi ng iyong saloobin.

STATEMENT	4	3	2	1
	Lubos na Sumasangayon	Sumasangayon	Hindi Gaanong Sumasangayon	Hindi Sumasangayon
Tinatanggap ang kaukulang serbisyon				
Maagap na serbisyo.				
Maalam ang staff o empleyado				
Mabait at madaling lapitan ang staff.				
Tapat at pantay na serbisyo.				
Malinis at maayos na lugar.				

Iba pang puna o mungkahi:


Opsyonal

Pangalan _____ Tirahan: _____ Contact No. _____

As per measurement approach, the method above is deemed compliant with the following properties:

- i. The data collected can be analyzed, interpreted and reported.
- ii. The issues can be repeatedly asked and results tracked over time.
- iii. The survey was completed to coincide with the crafting of the 2019 budget.

Below are sample accomplished survey form:


BALANGA WATER DISTRICT
 Batangas City, Batangas
CUSTOMER FEEDBACK FORM

Debaton ng pagbibili sa BLWD (D-tak ang bahod):
 Magsalaysay ng Water Bill
 Magsalaysay ng konsepto ng tubig
 Others


Date: Sept 26, 2018

Customer Service
 Others

Sa sulat na 3 hanggang 4 (4 bilang pinakamataas) i-tak ang bahod na nagpapali ng iyong salabutan.

STATEMENT	4 Lubos na Sumasagayon	3 Sumasagayon	2 Hindi Ganap na Sumasagayon	1 Hindi Sumasagayon
Managlap ang mga kagamitan sa bahod.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Mangap na salabutan.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Maaaring ang staff sa bahod ay magsalaysay.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Maaaring ang mga empleyado sa bahod ay magsalaysay.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Tanggap ng magsalaysay ng bahod.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Maaaring ang magsalaysay na tugon.	<input checked="" type="checkbox"/>			

Ang pang-punta o mangalabutan:
 Oponer: Biana Salgado Tugon: Celina Contact no: 0922817008


BALANGA WATER DISTRICT
 Batangas City, Batangas
CUSTOMER FEEDBACK FORM

Debaton ng pagbibili sa BLWD (D-tak ang bahod):
 Magsalaysay ng Water Bill
 Magsalaysay ng konsepto ng tubig
 Others


Date: Sept 18, 2018

Customer Service
 Others

Sa sulat na 3 hanggang 4 (4 bilang pinakamataas) i-tak ang bahod na nagpapali ng iyong salabutan.

STATEMENT	4 Lubos na Sumasagayon	3 Sumasagayon	2 Hindi Ganap na Sumasagayon	1 Hindi Sumasagayon
Managlap ang mga kagamitan sa bahod.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Mangap na salabutan.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Maaaring ang staff sa bahod ay magsalaysay.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Maaaring ang mga empleyado sa bahod ay magsalaysay.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Tanggap ng magsalaysay ng bahod.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Maaaring ang magsalaysay na tugon.	<input checked="" type="checkbox"/>			

Ang pang-punta o mangalabutan:
 Oponer: Mal Am Fernandez Tugon: Aracely Salgado Contact no: 0999112653


BALANGA WATER DISTRICT
 Batangas City, Batangas
CUSTOMER FEEDBACK FORM

Debaton ng pagbibili sa BLWD (D-tak ang bahod):
 Magsalaysay ng Water Bill
 Magsalaysay ng konsepto ng tubig
 Others


Date: Oct 4, 2018

Customer Service
 Others

Sa sulat na 3 hanggang 4 (4 bilang pinakamataas) i-tak ang bahod na nagpapali ng iyong salabutan.

STATEMENT	4 Lubos na Sumasagayon	3 Sumasagayon	2 Hindi Ganap na Sumasagayon	1 Hindi Sumasagayon
Managlap ang kagamitan sa bahod.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Mangap na salabutan.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Maaaring ang staff sa bahod ay magsalaysay.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Maaaring ang mga empleyado sa bahod ay magsalaysay.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Tanggap ng magsalaysay ng bahod.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Maaaring ang magsalaysay na tugon.	<input checked="" type="checkbox"/>			

Ang pang-punta o mangalabutan:
 Oponer: Jo Anne Princesa Espinosa Tugon: Princessa Espinosa Contact no: 0991108018


BALANGA WATER DISTRICT
 Batangas City, Batangas
CUSTOMER FEEDBACK FORM

Debaton ng pagbibili sa BLWD (D-tak ang bahod):
 Magsalaysay ng Water Bill
 Magsalaysay ng konsepto ng tubig
 Others

Date: 10-5-18

Customer Service
 Others

Sa sulat na 3 hanggang 4 (4 bilang pinakamataas) i-tak ang bahod na nagpapali ng iyong salabutan.

STATEMENT	4 Lubos na Sumasagayon	3 Sumasagayon	2 Hindi Ganap na Sumasagayon	1 Hindi Sumasagayon
Managlap ang kagamitan sa bahod.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Mangap na salabutan.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Maaaring ang staff sa bahod ay magsalaysay.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Maaaring ang mga empleyado sa bahod ay magsalaysay.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Tanggap ng magsalaysay ng bahod.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Maaaring ang magsalaysay na tugon.	<input checked="" type="checkbox"/>			

Ang pang-punta o mangalabutan:
 Oponer: Bergelita Ann B. Guanio Tugon: Sheyenne Upper Tugon Contact no: 09120915454



BALANGA WATER DISTRICT
COMMERCIAL SERVICES DEPARTMENT
Results of Customer Satisfaction Survey

	Lubos na Sumasang-ayon	Sumasang-ayon	Hindi Gaanong Sumasang-ayon	Hindi Sumasang-ayon	Total No. of Concessionaires
	4	3	2	1	
Tinanggap ang kaukulang serbisyo	322	92	1	2	417
(%)	77%	22%	0%	0%	
Maagap na serbisyo	314	102	2	0	418
(%)	75%	24%	0%	0	
Maalam ang staff o empleyado	328	86	1	0	415
(%)	79%	21%	0%	0%	
Mabait at madaling lapitan ang staff	334	83	1	0	418
(%)	80%	20%	0%	0%	
Tapat at pantay na serbisyo	331	89	0	0	420
(%)	79%	21%	0%	0%	
Malinis at maayos na lugar	309	100	4	0	413
(%)	75%	24%	1%	0%	

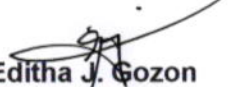
II. Improvement Action Plan for FY 2019

- To include survey on water quality and efficiency of service provided to the consumer.
- Improve further on the commercial services provided, i.e. efficient and courteous staff attending to the needs of the consumers, and maintain the cleanliness and orderly office space.
- Resolve all customer complaints at the shortest time possible.

Prepared by:


Maria Victoria G. Tungol
OIC – Division Manager B

Approved by:


Editha J. Gozon
OIC – Department Manager B

Noted by:


Engr. Charlito G. Rodriguez
General Manager