



A2Z Survey 2016 to 2021 / Encuesta de A2Z - comparación de 2016 a 2021

		2021	2021	2019	2018	2017	2016
<b>Q3</b>	<b>How would you rate the overall quality of the TV service? / En términos generales, ¿qué puntuación le daría a la calidad del servicio de TV?</b>		<b>Answers / Respuestas</b>				
			<b>243</b>	<b>200</b>	<b>335</b>	<b>312</b>	<b>299</b>
	Poor / Pobre	< 10%	12.76% 31	2.50% 5	11.64% 39	12.50% 39	10.37% 31
	Satisfactory / Satisfactorio		42.80% 104	17.50% 35	39.70% 133	40.38% 126	36.12% 108
	Good / Bien		38.27% 93	32.00% 64	39.10% 131	38.46% 120	40.80% 122
	Very Good / Muy bueno		6.17% 15	48.00% 96	9.55% 32	8.65% 27	12.71% 38
	Good + Very Good / Bien + Muy Bueno	>55%	44.44% 108	80.00% 160	48.65% 163	47.11% 147	53.51% 160
<b>Q4</b>	<b>How would you rate the overall quality of the response to telephone enquiries? / En términos generales, ¿qué puntuación le daría a la calidad de la respuesta a las consultas telefónicas?</b>		<b>Answers / Respuestas</b>				
			<b>227</b>	<b>189</b>	<b>179</b>	<b>183</b>	<b>177</b>
	Poor / Pobre	< 7%	8.81% 20	6.88% 13	10.61% 19	10.38% 19	7.34% 13
	Satisfactory / Satisfactorio		46.26% 116	19.58% 37	26.26% 47	30.60% 56	25.42% 45
	Good / Bien		30.33% 74	31.75% 60	41.34% 74	34.43% 63	36.16% 64
	Very Good / Muy bueno		13.52% 33	41.80% 79	21.79% 39	24.59% 45	31.07% 55
	Good + Very Good / Bien + Muy Bueno	>67%	43.85% 107	73.55% 139	63.13% 113	59.02% 108	67.23% 119
<b>Q5</b>	<b>How would you rate the overall quality of the work when visited by an A2Z engineer? / En términos generales, ¿qué puntuación le daría a la calidad del trabajo realizado en las visitas de los ingenieros de A2Z?</b>						
			<b>227</b>	<b>321</b>	<b>186</b>	<b>195</b>	<b>212</b>
	Poor / Pobre	< 3%	6.17% 14	12.15% 39	3.76% 7	7.18% 14	3.77% 8
	Satisfactory / Satisfactorio		30.84% 70	31.46% 101	23.12% 43	20.00% 39	17.45% 37
	Good / Bien		40.53% 92	39.56% 127	38.17% 71	31.28% 61	33.49% 71
	Very Good / Muy bueno		22.47% 51	16.82% 54	34.95% 65	41.54% 81	45.28% 96
	Good + Very Good / Bien + Muy Bueno	>80%	63.00% 143	56.38% 181	73.12% 136	72.82% 142	78.77% 167

Blue - Achieved Target / Azul - Objetivo alcanzado

Red - Missed Target / Roja - Objetivo perdido