

SERNAC invita a participar en encuesta sobre uso de plataformas de streaming en Chile

- A través de este instrumento el Servicio busca recopilar información sobre los hábitos de consumo, experiencias y preocupaciones en el uso de este tipo de servicios de entretenimiento.
- El sondeo estará disponible hasta el 23 de enero en www.sernac.cl

Maratonear una serie, ver una película, seguir los torneos deportivos más importantes o escuchar tu podcast favorito son algunas de las actividades que puedes acceder mediante las plataformas de streaming.

Por esta razón, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) invita a las y los consumidores a participar en una encuesta que busca recopilar información sobre los hábitos de consumo, experiencias y preocupaciones en el uso de plataformas de streaming en Chile.

Este sondeo estará habilitado hasta el próximo 23 de enero, y la participación de las personas consumidoras es fundamental para comprender cómo estas plataformas están

transformando el mercado del entretenimiento.

La encuesta está diseñada para analizar diversas dimensiones del uso de estos servicios, incluyendo:

- Perfil del usuario y caracterización general: Datos demográficos, socioeconómicos y los dispositivos utilizados para consumir contenido.

- Uso y preferencias: Años de uso, cantidad de plataformas contratadas, contenido preferido, y servicios dados de baja.

- Frecuencia y modalidades de consumo: Tiempo dedicado al streaming, plataforma más utilizada y prácticas como compartir cuentas.

- Aspectos económicos y modalidades de pago: Gasto mensual,

métodos de pago empleados y el impacto de promociones o servicios adicionales.

- Relación con productos sustitutos: Efecto de las plataformas en la suscripción a televisión de pago y asistencia al cine.

- Problemas técnicos y atención al cliente: Experiencias con fallas técnicas y calidad en la atención al cliente.

- Transparencia y preocupaciones: Opiniones sobre políticas de costos, seguridad y privacidad.

Este instrumento se centra exclusivamente en plataformas que ofrecen contenido personalizado, como Netflix, Amazon Prime, Disney+ y Max, donde las personas pue-



den elegir qué ver y cuándo. No incluye servicios enfocados en la televisión en vivo, como DIRECTV GO, Zapping o Pluto TV. ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE PARTICIPAR?

La información recolectada permitirá al SERNAC identificar patrones de consumo, explorar preocupaciones y retos y detectar áreas de mejora en la experiencia de las personas usuarias.

También ayudará a comprender la relación entre las plataformas de streaming y los servicios tradicionales, así como los costos asociados y las prácticas del mercado.

La encuesta es completamente anónima y no tomará más de 15 minutos en responderla.

Para acceder a la encuesta, visita el sitio web oficial del SERNAC: www.sernac.cl