



20  
23

# Informe de Sostenibilidad



Claro

PUEDES TODO

# NUESTRO IMPACTO

Logramos transformar la vida de más de 2.4 millones de colombianos a través de la conectividad, tecnología, educación e innovación.



Entregamos internet gratuito a más de 200 Instituciones Educativas del país.



Fortalecimos las habilidades blandas en niños del país a través de la educación, el deporte y la tecnología.



Generamos espacios seguros en alianza de organizaciones sociales, empresas con internet gratuito y computadores para que comunidades vulnerables puedan hacer uso de ellas.



Fomentamos el uso de plataformas educativas virtuales y gratuitas para democratizar el conocimiento y la información en Colombia.



Conectamos localidades rurales, lo que nos permite impulsar negocios y emprendimientos para que sean comercios electrónicos y digitales.



Promovimos el empleo inclusivo de mujeres, madres cabeza de familia, jóvenes, migrantes, víctimas del conflicto armado, entre otros, logrando emplear de manera formal a más de 1.370 en el país.



# NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

## Emisiones generadas



**Alcance 1** 52.247 Ton CO<sub>2</sub>



**Alcance 2** 18.116 Ton CO<sub>2</sub>



**Alcance 3** 1.537,19 Ton CO<sub>2</sub>



**Consumo de agua:** 129.387 megalitros



**Consumo de electricidad:** 590.171.360 kWh



**RAEE evitados:** 1.054 toneladas



**Equipos reparados y reutilizados:** 5.219.823



**Plástico reutilizado:** 527 toneladas

# NUESTRA CADENA DE VALOR



Evaluamos al 100% de nuevos proveedores y 96% de proveedores bajo criterios de sostenibilidad ambiental y social.

Gestionamos más de 12 espacios para generar conciencia y promover buenas prácticas en nuestros proveedores, de la mano con diferentes aliados.

El 87% de las compras realizadas en 2023 fueron a proveedores locales.

# PRESENCIA Y COBERTURA DE CLARO COLOMBIA



## Infraestructura Fija:

- Hogares cubiertos fibra óptica: **10.539.675**
- Despliegue Fibra Óptica: **114.212 Km**
- Capacidad almacenamiento Data Center: **56,8 PetaTeraBytes por segundo**



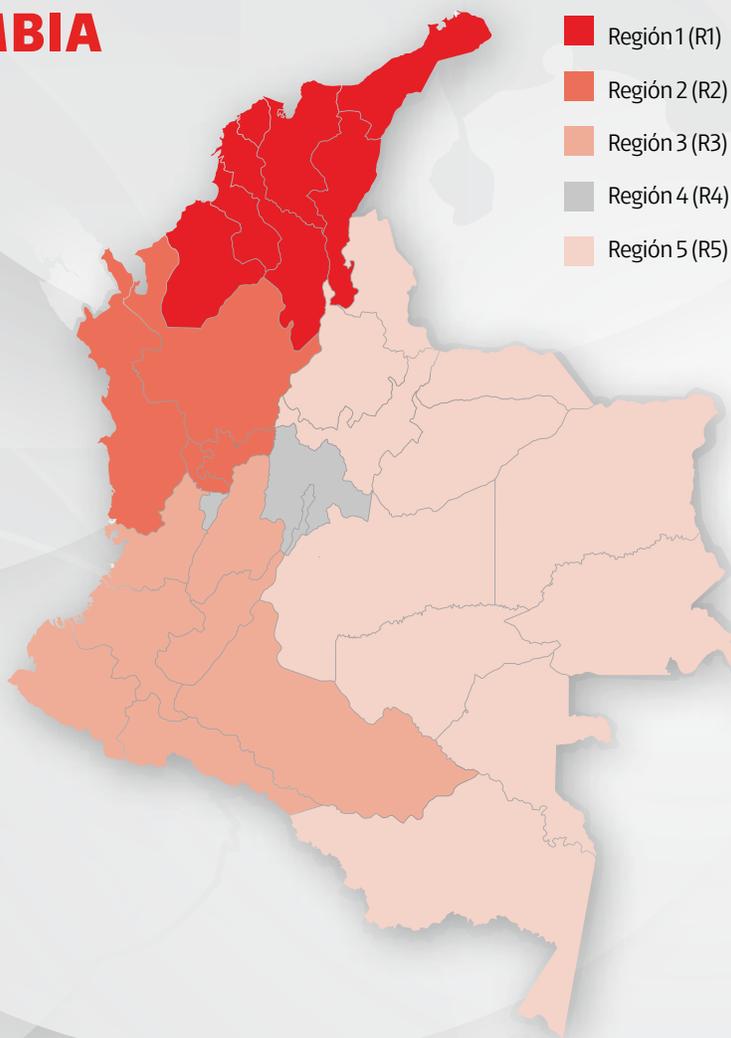
## Infraestructura móvil:

- Cabeceras municipales cubiertas: **99,6%**
- Municipios cubiertos 4G LTE: **1.098**
- Estaciones Base 4G LTE: **9.579**



## Usuarios:

- Telefonía móvil: **46.900.952**
- Prepago: **29.774.207**
- Postpago: **8.414.213**
- Servicio hogar: **8.897.053**



# RECONOCIMIENTOS Y CERTIFICACIONES



Ranking de sostenibilidad Cámara de Comercio de Bogotá, posición 5



Great Place To Work (GPTW), certificación otorgada en reconocimiento a la calidad de la cultura organizacional.



Comprometida con la Economía Circular, Corporación Fenalco Solidario



Sello Empresa Incluyente de la ANDI



Reconocimiento Alcaldía de Bogotá, programa Empleo Incluyente por nuestra contribución al ecosistema de generación de empleo en la ciudad.



Recertificación del Data Center Triara Bogotá en SELLO VERDE ECO II

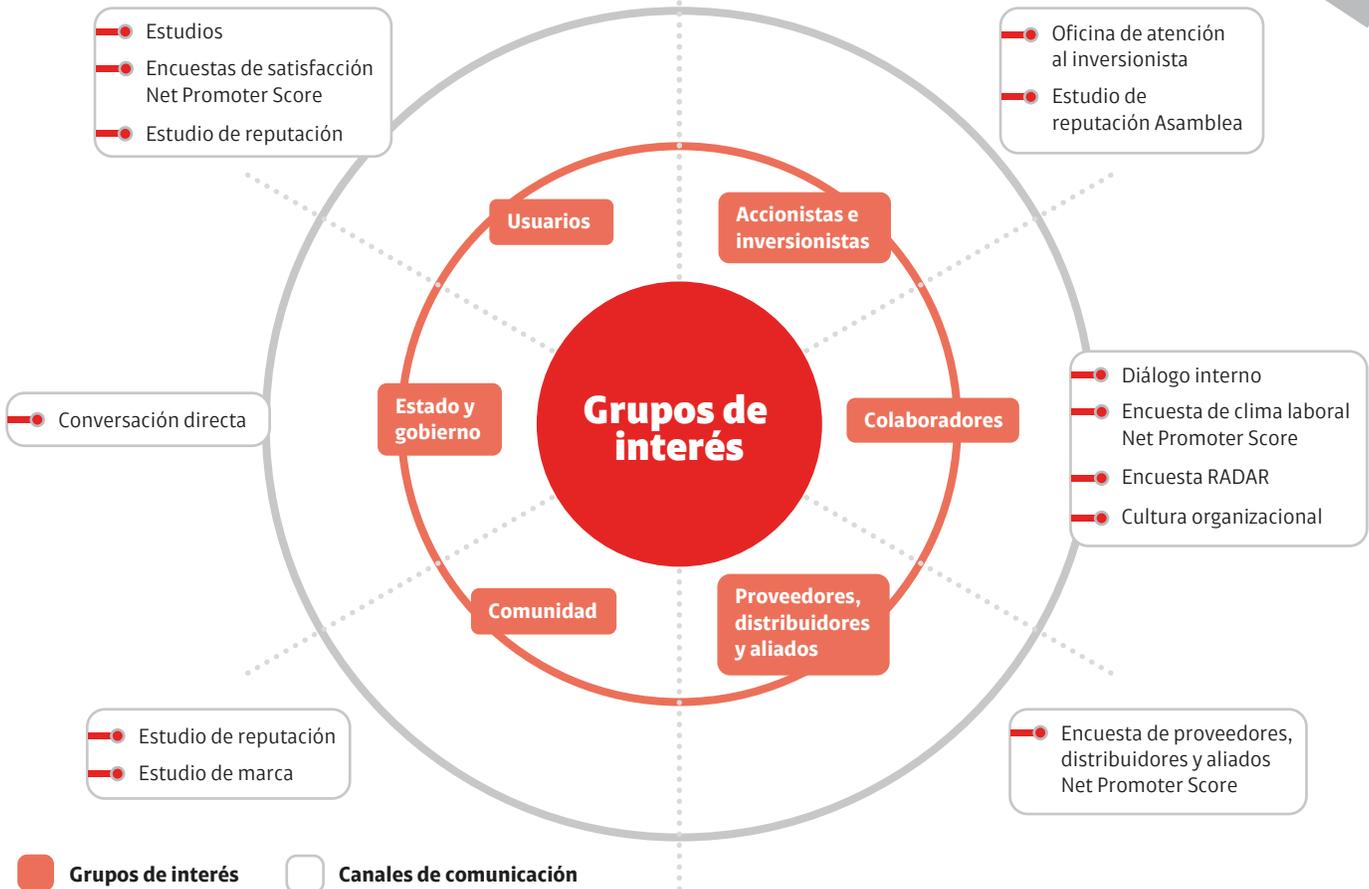


Sello Oro Equipares



Índice de Inversión Social Privada (IISP) en Colombia

# MATERIALIDAD



## Top 5

Asunto material	Ranking
Experiencia al usuario	1
Salud y bienestar de los colaboradores	2
Innovación y transformación digital	3
Desarrollo de la cadena de valor	4
Tecnología, conectividad y cobertura	5

## Top 10

Asunto material	Ranking
Equidad, inclusión y diversidad	6
Rentabilidad y competitividad	7
Seguridad y confidencialidad de la información	8
Carbono neutral y cambio climático	9
Reducción de la brecha digital	10

# ORGANISMOS EN LOS QUE PARTICIPAMOS



# PRODUCTOS Y SERVICIOS CLARO COLOMBIA

Nos caracterizamos por priorizar la creatividad e innovación en nuestros productos y servicios para diferenciarnos de la competencia, atender las necesidades de nuestros usuarios y conectar a los colombianos.

Algunos productos y servicios que ofrecemos son:



## Personas

- Prepago
- Postpago
- Portabilidad
- Roaming internacional
- Larga distancia internacional



## Soporte

- App Mi Claro



## Innovación

- Claro SYNC
- T-Resuelve
- Carro conectado-Guardian kids
- Hogar conectado
- eSim
- Claro Pay



## Hogar

- Tripleplay
- Planes de internet
- Arma tu play



## Entretenimiento

- Claro Sports
- Red +
- Todo Claro
- Tienda Claro
- Smartphones
- Tecnología
- Internet de las cosas
- Claro Up
- Claro Drive
- Claro video
- Claro TV+
- Claro Gaming Cloud

# PROYECTOS E INICIATIVAS



## Unidad de Mercado Masivo

- Optimización del portafolio de terminales
- Devolución de equipos antiguos
- Servicio al cliente más ágil
- Recuperación y revitalización de las relaciones con los clientes
- Zonificación de agentes comerciales
- Creación de oportunidades laborales a través de Call Centers



## Unidad de Mercado Corporativo

- Cumplimiento con el indicador de Nivel de Servicio.
- Disminución de usuarios reincidentes en tres puntos porcentuales mediante la estabilización de servicio.

Creación de la primera versión de flujos de valor sobre las necesidades de los clientes:



## LOGROS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS



Más de **2,6 millones** de clientes empezaron a usar servicios como Claro Drive, Claro Video, Claro Música, entre otros



En noviembre logramos más de **14.076 migraciones** de prepago a postpago



Logramos activar **3.652 servicios** de Claro Up solo en mayo de 2023



Actualizamos los equipos del hogar a más de **490 mil clientes**



Lanzamos la red de fibra óptica con internet de alta velocidad en **18 nuevas poblaciones apartadas**



Evidenciamos más de **5 millones de transacciones** mediante la App Mi Claro Empresas

## NUESTRO TALENTO

### Empleados fijos



3.123



4.472



494



447

### Total de empleados



42%



58%



El 98,45% de los colaboradores tuvieron una evaluación de desempeño en el 2023.

En promedio cada colaborador destinó 117 horas en espacios de formación.

El 91% de las personas tomaron programas institucionales.

Nos mantenemos como una de las 60 empresas más atractivas para el talento, según Merco Talento.

## NUESTRO COMITÉ EJECUTIVO



**CARLOS HERNÁN ZENTENO DE LOS SANTOS**  
Presidente



**WALTER JAVIER BORDA FERRO**  
Ejecutivo



**GLADYS PATRICIA PEÑALOZA PEREIRA**  
Ejecutivo



**GERMÁN LEONARDO BUSTOS SUÁREZ**  
Ejecutivo



**NÉSTOR GUSTAVO BERGERO FAUSTINELLI**  
Ejecutivo



**MARÍA LUISA ESCOLAR SUNDHEIM**  
Ejecutivo



**FERNANDO GONZÁLEZ APANGO**  
Ejecutivo



**SANTIAGO PARDO FAJARDO**  
Ejecutivo



**JUAN CARLOS ARCHILA CABAL**  
Ejecutivo



**JAIME ANDRÉS TOLE CLAVIJO**  
Ejecutivo



**RODRIGO DE GUSMAO RIBEIRO**  
Ejecutivo



Mujer

Hombre

## LAS POLÍTICAS QUE RIGEN NUESTRA ACTUACIÓN



- Política Anticorrupción.
- Política de Conflicto de Interés.
- Política de Derechos Humanos.
- Política de Regalos, Gastos de Entretenimiento y Hospitalidad.
- Política de Donativos.
- Política de Patrocinios.

- Protocolo de Debida Diligencia a Terceros.
- Política General de la Dirección de Aseguramiento de Ingresos.
- Política de Seguridad de la Información.
- Política de Tratamiento de la información.
- Política de Abastecimiento Responsable.