

Claro-

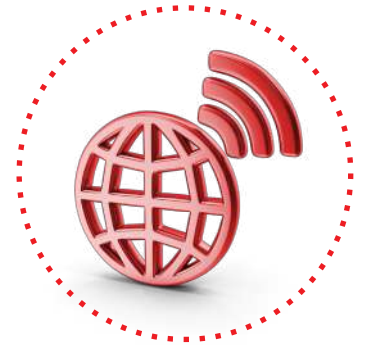
2025

**INFORME**  
DE SOSTENIBILIDAD

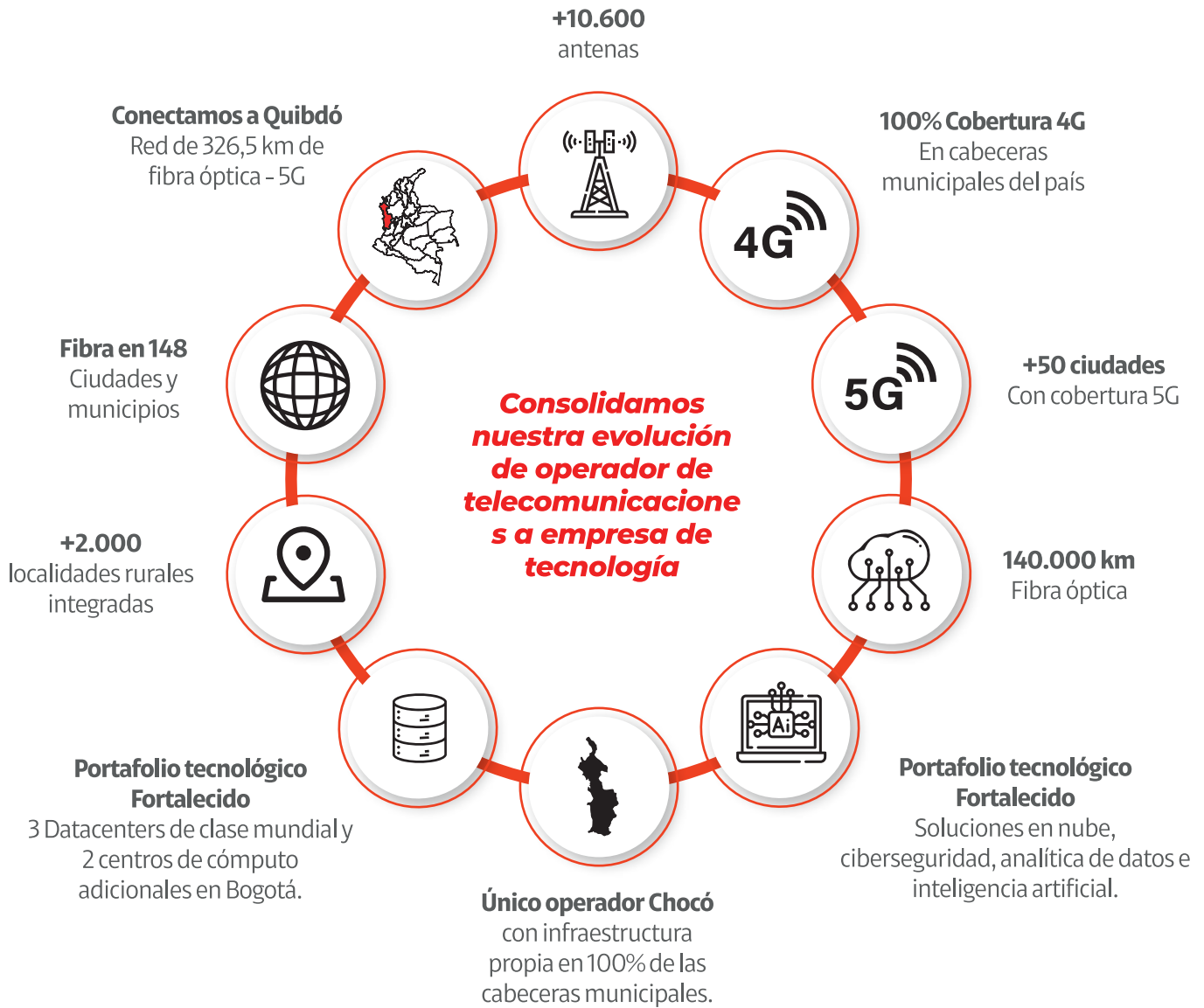


# 1

## SOSTENIBILIDAD QUE PARTE DEL PROPÓSITO



### Hitos clave en el año 2025



Profundizamos nuestro impacto en las comunidades. Escuelas conectadas ha beneficiado:



**+385.000**  
estudiantes



**385 instituciones**  
educativas.



**76 comunidades**  
de la alta Guajira

conectadas por primera vez  
mediante internet gratuito.



Nuestra operación  
también mostró  
resultados relevantes  
en escala y capacidad:

**9.659.205**  
UGIs servicio fijo



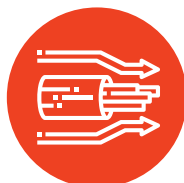
**11.839.534**  
hogares cubiertos  
por fibra



**20,40 Tbps**  
de capacidad para  
servicios de internet



**32,70 Tbps**  
de capacidad agregada de  
transmisión óptica nacional.



Clientes móviles  
**42.665.092**



Ingresos de  
**16.351.044.898**



**139.744**  
kilómetros de  
fibra óptica



**55,24 PTbps**  
de capacidad de  
almacenamiento  
en Datacenter

## Reconocimientos y reputación



Rising star en los Opensignal Awards por velocidad de descarga y experiencia en llamadas por aplicaciones de voz.



Red móvil más rápida, estable, y con mejor cobertura en el país.  
Mejor operador del país e experiencia móvil general.



**NETFLIX**

Mejor fibra en el hogar para disfrutar de su plataforma.



Recibimos, además, el reconocimiento **Acronis Partner del Año**, el **Sello de Economía Circular y Logística Inversa de Fenalco Solidario**, el **Top 3 del Índice de Sostenibilidad de la Cámara de Comercio de Bogotá**, el reconocimiento de **Forbes** como una de las 50 empresas más sostenibles de Colombia, y liderazgo en Merco en reputación corporativa y comunicación.

## Doble materialidad 2025

Actualizamos el análisis de materialidad efectuado en 2021 y evolucionamos hacia un enfoque de doble materialidad.



### La materialidad de impacto

Cómo nuestras operaciones, productos y servicios inciden en la economía, el ambiente y las personas.



### La materialidad financiera

Cómo los factores ESG pueden traducirse en riesgos u oportunidades con capacidad de afectar resultados, competitividad y resiliencia del negocio.

## Temas materiales 2025-2027 y ODS

Tema material	ODS asociados
Innovación y Transformación Digital	8,9
Seguridad y Confidencialidad de la Información	8,9
Ecoeficiencia	6,7
Compromiso con las Comunidades y Desarrollo Social	4,10,11,17
Gobierno Corporativo y Cumplimiento	10,16,17
Talento Humano	3,5,8,10
Economía Circular	9,11,12
Experiencia del Cliente	9
Cambio Climático	7,13
Gestión Responsable de la Cadena de Valor	9,12

Este proceso refleja un avance en la madurez de la organización en la gestión de los asuntos ESG y su capacidad de resiliencia. Como resultado, pasamos de 12 a 10 temas materiales para el ciclo 2025-2027.



## 2

## GOBIERNO QUE SE VE

### Gobierno, riesgo y cumplimiento

**Fortalecimos el modelo de gobierno corporativo y cumplimiento** con base en prevención, riesgos y mejora continua, apoyado en el PTEE, el Código de Ética, políticas corporativas y la herramienta Gestiona.

1

Actualizamos el Manual Metodológico de Administración de Riesgos, reforzando la trazabilidad y el enfoque preventivo en la toma de decisiones.

2

Nuestro Comité Ejecutivo continuó como principal órgano de supervisión estratégica, apoyado por comités especializados.

3

### Ética, integridad y transparencia



No se registraron casos legales públicos relacionados con corrupción contra la organización o sus empleados.



Alcanzamos 94% de formación y comunicación de políticas anticorrupción a terceros asociados.



## Informe de transparencia

Reforzamos nuestras capacidades para gestionar con mayor trazabilidad, consistencia y enfoque preventivo los requerimientos relacionados con seguridad de la información, privacidad y cumplimiento legal.

Cada requerimiento de información fue evaluado individualmente; no se efectuaron entregas masivas ni accesos completos a bases de datos de usuarios.

Indicador	2025
URL denunciadas por material de abuso sexual infantil	37.668
URL denunciadas por juegos de suerte y azar	40.046
Solicitudes recibidas por otras autoridades	0
Órdenes de autoridad judicial	4



## Privacidad y protección de datos

- No identificamos casos de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes.
- Continuamos fortaleciendo capacidades tecnológicas mediante SIEM, PAM, antimalware, seguridad perimetral y controles DLP.



## Protección de menores y accesibilidad



Continuamos fortaleciendo nuestra gestión de protección de menores, mediante el uso de herramientas como Guardian Kids y contenidos educativos de Lo Tengo Claro para control parental, al tiempo que atendimos requerimientos vinculados con material de abuso sexual infantil y juegos de suerte y azar conforme a la normativa aplicable.

# 3

## CONECTAR MEJORES NUESTRA MANERA DE OPERAR

### Experiencia del cliente



La experiencia del cliente se consolidó como parte del modelo operativo, integrando infraestructura, cobertura y capacidad como pilares del servicio.

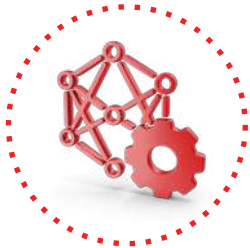


Fortalecimos la capacidad de nuestros servicios y la modernización de la red, incluyendo la ejecución de 100% de la Fase 1 del proyecto de modernización en la Regional Oriente, con **374 sitios actualizados** que expandieron capacidades 4G y 5G y beneficiaron a **428 municipios**.



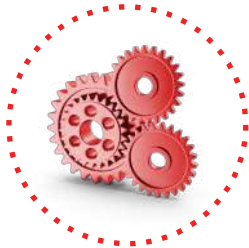
Migramos aproximadamente **240.000 clientes a fibra óptica** en 2025, alcanzando ritmos de 30.000 migraciones por mes.

### Valor generado desde la experiencia



1

La escala de nuestras conexiones amplificó el valor de la experiencia, con **42.665.092 clientes móviles** y **9.659.205 clientes de servicios hogar**.



2

La gestión de experiencia al cliente generó **\$44.429 millones COP en eficiencias operativas**, apoyada en más de **56 iniciativas de automatización** y Lean.



3

La adopción digital alcanzó un **récord cercano a 60% en septiembre**, reflejando un mayor uso de canales disponibles 24/7, una reducción del esfuerzo del cliente y una menor dependencia de atención asistida.

#### Infraestructura y capacidad

Indicador	2024	2025
Fibra óptica total (km)	125.959	139.744
Total hogares cubiertos	11.536.261	11.841.559
Cabeceras cubiertas tecnologías móviles	99,60%	100%
Municipios cubiertos con 4G LTE	1114	1120

#### Conexiones y adopción 2025

Indicador	2025
<b>Cientes abonados a telefonía móvil</b>	<b>42.665.092</b>
Cientes prepago	30.915.127
Cientes pospago	11.749.965
<b>UGIs Servicio fijo</b>	<b>9.659.205</b>

## Gestión y seguimiento



El sistema de seguimiento mostró una reducción neta de 97.839 quejas frente al año 2024 en los segmentos fijo y móvil, y en móvil una reducción de 17%, impulsada por respuestas más completas desde el primer contacto y acciones preventivas coordinadas con las áreas involucradas.



## Innovación y transformación digital



1

**Avanzamos en la transformación del core tecnológico** con la actualización de CRM y billing en una plataforma convergente basada en Salesforce.

2

**Mi Claro**

La innovación en productos y servicios se tradujo en soluciones con impacto económico y social, incluyendo iniciativas como Claro Pay para inclusión financiera y el **lanzamiento de la SuperApp Mi Claro, que integró servicios financieros, empleo, transporte y entretenimiento en un ecosistema digital interoperable.**

3

Herramientas de observabilidad permitieron gestionar hasta **52% de los incidentes técnicos sin intervención humana.**

4

Formamos a **más de 2.000 colaboradores** en inteligencia artificial.

5

Ejecutamos **\$50.244.000.000** en inversión en I+D+i.



Capacidad instalada de **94,85 FTE en I+D+i**

# 4

## CUIDAR Y GENERAR OPORTUNIDADES ES NUESTRA MANERA DE CRECER

### Talento humano - Formación, desempeño y desarrollo



La distribución de género para los colaboradores directos



**41,74%**  
mujeres.



**58,26%**  
hombres

#### Equipo humano y formación 2025

Indicador	2025
Colaboradores directos	7.946
Colaboradores indirectos	48.944
Cobertura de evaluación de desempeño	98%
Colaboradores formados en IA	2.154
Horas de aprendizaje en IA	77.000+
Promedio de horas de formación	139,79

### Bienestar, seguridad y salud en el trabajo



El SG-SST alcanzó una calificación de **100%**.



**No se registraron** fallecimientos ni lesiones con grandes consecuencias en colaboradores directos.



Se registró 1 caso de discriminación procedente, con una **reducción de 80%** frente al año anterior.

### Compromiso con las comunidades y desarrollo social

Claro por Colombia siguió siendo el eje de la estrategia social, con programas enfocados en conectividad, educación digital, desarrollo comunitario, inclusión y emprendimiento.



### Escuelas conectadas



385

Instituciones conectadas

### Salas de Tecnología



19

Salas de Tecnología conectadas



Cobertura

Municipios

96

Departamentos

28

No. Usuarios 2025



+19,000

3.500

personas certificadas en Aprende con Claro.



Cobertura

Municipios

10

Departamentos

7



No. Beneficiarios

384,173

Estudiantes conectados



30.326 víctimas del conflicto armado



25.047 estudiantes de grupos étnicos.



28.513 migrantes venezolanos



### Copa Claro

Departamentos

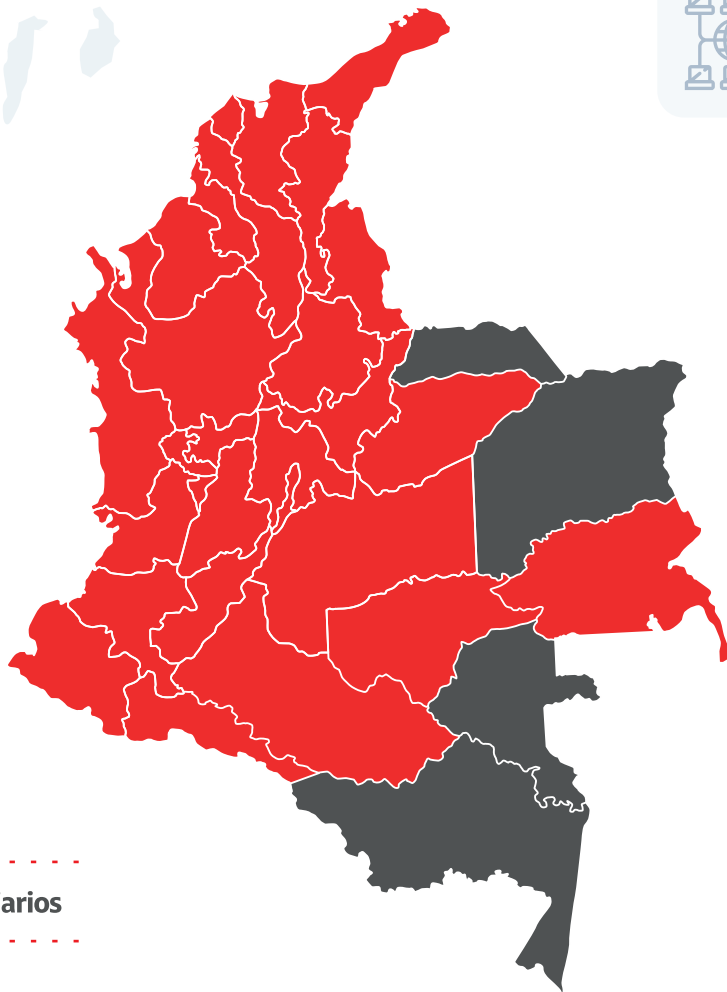
29

+Bogotá



4.800

PARTICIPANTES



## Red de Voluntarios



**1.236**  
Voluntarios



Beneficiarios  
**1.440**  
niñas / niños



**4.827**  
Mujeres



**4.761**  
Hombres

### Actividades

**20**  
desarrolladas

**8.180,5**  
Horas



### Siembra

Arboles  
**3.000**

Manglares  
**800**

5

## UNA CADENA QUE SE CUIDA EN CADA ESLABÓN

### Evaluación ambiental y social de proveedores



Evaluamos **743** proveedores en cuanto a impactos ambientales y sociales.



No se identificaron proveedores que ocasionaran significativos **impactos ambientales negativos**.



**7%** desarrollaron procesos de formación en materia ambiental y descarbonización.



**81%** de los proveedores fueron habilitados bajo criterios sociales.

### Metas y resultados 2025

Indicador clave	Meta	Resultado 2025
Proveedores con evaluación habilitación bajo criterios ESG	100%	100%
Procesos de compra con criterios de sostenibilidad	100%	100%
Volumen de compras verdes sobre el total	> 90%	94%

## Gestión responsable de la cadena de valor



Consolidamos una cadena de suministro gestionada bajo criterios de eficiencia, **innovación y sostenibilidad, articulada desde la Dirección de Supply Chain.**



**Más de 60 proveedores participaron en el Plan de Desarrollo** en Sostenibilidad para Proveedores.



**El evento Claro Aliados 2025** reconoció a proveedores con desempeño destacado en sostenibilidad.



## Compras locales y desarrollo económico

### Proporción de gasto en proveedores locales

Categoría	Cantidad	% proveedores	Compras COP	% compras
Nacionales	797	87%	\$8.469.518.251,180	92%
Internacionales	118	13%	\$696.140.719,957	8%
Total	915	100%	\$9.165.658.971,137	100%

## Aprendizajes y mejora continua

Consolidamos un modelo más flexible y segmentado para evaluación y acompañamiento de proveedores, según tipo de proveedor, tamaño y madurez.

Entre las áreas de mejora se identificaron ampliar la base de proveedores que tengan certificaciones ambientales, fortalecer la medición de huella de carbono y economía circular e implementar cláusulas contractuales para compras verdes.



# 6

## CUIDAR EL AMBIENTE ES PARTE DE CONECTAR

Para el año 2025, y con nuestro nuevo enfoque de doble materialidad, 3 de nuestros 10 temas materiales tienen enfoque ambiental, lo que representa nuestro compromiso por hacer mejor las cosas.

### Cambio climático y ecoeficiencia

**2.**  
**Compromiso de reducir en 52% las emisiones absolutas de GEI** de los Alcances 1 y 2 para 2030, reducir en 14% las emisiones de Alcance 3 y avanzar hacia la carbono neutralidad en el año 2050.

**1.**  
En 2025 consolidamos nuestra gestión ambiental alrededor de tres temas materiales directamente asociados al ambiente: **cambio climático, ecoeficiencia y economía circular, identificados en el ejercicio de doble materialidad.**

**3.**  
**84% de la energía eléctrica consumida** por la Compañía provino de fuentes más limpias certificadas, principalmente de origen hidroeléctrico.

**6.**  
Implementamos 14 iniciativas de eficiencia energética, que permitieron **reducir el consumo energético en 20.174.461 MJ, ahorrar 467.100 galones de diésel** y evitar cerca de 5.600 toneladas de CO<sub>2</sub>.

**4.**  
Durante 2025 el **consumo de combustibles no renovables disminuyó 16% frente a 2024**, principalmente por migraciones a red comercial y sistemas fotovoltaicos.

**5.**  
**El consumo total de agua fue de 130.959 ML**, lo que representó una disminución de 5% frente a 2024.



Tabla | Energía, agua y reducción de emisiones 2025

Indicador	2025
Consumo de combustibles no renovables [MJ]	408.024.900
Consumo de energía de fuentes renovables [MJ]	1.866.685.008
Consumo total de energía [MJ]	2.274.709.908
Consumo total de agua [ML]	130.959
Reducción de consumo energético por iniciativas [MJ]	20.174.461
Galones de diésel ahorrados	467.100
Emisiones evitadas por eficiencia energética [t CO <sub>2</sub> ]	~5.600



## Reducción de emisiones por migración energética



La migración a paneles solares en **343 sitios ahorró 2.340.926 galones de diésel y evitó 23.758 t CO<sub>2</sub>.**

1

La migración a energía comercial en **34 sitios ahorró 112.980 galones de diésel y evitó 1.147 t CO<sub>2</sub>.**

2

La migración a ciclado de baterías en **10 sitios ahorró 28.200 galones de diésel y evitó 456 t CO<sub>2</sub>.**

3



## Economía circular



Fortalecimos la logística inversa y la economía circular para reingresar, reparar, reutilizar y gestionar adecuadamente equipos y materiales retirados de la operación, disminuyendo residuos, emisiones y compras de equipos nuevos.

### En 2025 reutilizamos



Remanufacturamos

**5.348.607**  
equipos



Con un ahorro de

**COP 357,83**  
mil millones.

### Gracias a la remanufactura:



Evitamos

**2.149 t CO<sub>2</sub>e**  
**1.227.565 m<sup>3</sup>** de agua

Evitamos

**1.040 toneladas**  
de RAEE



Reutilizamos

**614 toneladas**  
de plástico

## Residuos



En 2025 generamos  
**4.178,37 toneladas**  
de residuos

principalmente por la modernización de red y el desmonte de red HFC, clasificada como obsoleta y remplazada por fibra óptica.

### Del total generado



**3.906,19 toneladas**  
No eliminados



**272,19 toneladas**  
Eliminados

Tabla | Residuos 2025

Tipo de residuo	Generados [t]	No destinados a eliminación [t]	Destinados a eliminación [t]
Peligrosos	270,05	264,75	5,30
No peligrosos	3.908,32	3.641,44	266,89
Total	4.178,37	3.906,19	272,19

# Claró- 2025

