

Fecha: 03-03-2026
 Medio: Diario Financiero
 Supl. : Diario Financiero
 Tipo: Noticia general

Pág. : 17
 Cm2: 293,1

Tiraje: 16.150
 Lectoría: 48.450
 Favorabilidad: ☐ No Definida

Título: Claro mejora indicadores de experiencia y consolida liderazgo en portabilidad móvil en 2025

PUBLIRREPORTAJE



Claro mejora indicadores de experiencia y consolida liderazgo en portabilidad móvil en 2025

La compañía de telecomunicaciones registró un alza de 16 puntos en su índice de recomendación de marca móvil y mantuvo el primer lugar en portabilidad por segundo año consecutivo, en un mercado cada vez más competitivo y exigente en calidad de servicio.

En un entorno donde los clientes comparan permanentemente calidad de red, estabilidad y experiencia de atención, Claro Chile cerró 2025 con mejoras relevantes en sus principales indicadores de servicio y preferencia comercial.

Durante el año, la compañía completó una profunda modernización de su infraestructura móvil, que incluyó la renovación total de su red, el despliegue de más de 1.200 nuevos sitios y expandió su cobertura 5G desde Arica a Punta Arenas con equipos de última generación. Este proceso comenzó a reflejarse en los indicadores de experiencia: el índice de recomendación de marca móvil aumentó 16 puntos respecto de diciembre de 2024.

Este incremento responde a mejoras sostenidas en procesos críticos del ciclo de atención. En el último trimestre, la posventa móvil pasó del cuarto lugar a ubicarse como la mejor evaluada de la industria, con un crecimiento de 31 puntos en su indicador comparativo.



Mariano Insaurralde, director clientes y digital Claro Chile.

La mejora operativa se explica por la implementación de herramientas de analítica avanzada en los canales de atención, el rediseño integral del modelo de sucursales y la transformación completa del ciclo de posventa, incorporando insights provenientes de los modelos de voz del cliente para anticipar fricciones, reducir tiempos de resolución y elevar la consistencia del servicio.

Mariano Insaurralde, director de Clientes y Digital de Claro Chile, señaló que "la transformación que iniciamos tras la integración se diseñó para impactar directamente la experiencia. La inversión

en red era una condición necesaria, pero no suficiente. Hoy estamos viendo cómo la mejora en procesos, atención y resolución comienza a traducirse en mayores niveles de recomendación y preferencia".

En paralelo, Claro encabezó el ranking anual de portabilidad móvil, manteniendo el primer lugar por segundo año consecutivo según cifras de SUBTEL. En un mercado altamente competitivo, la



portabilidad es uno de los principales termómetros de preferencia efectiva porque refleja decisiones reales de cambio por parte de los usuarios.

Este liderazgo comercial refleja una ecuación competitiva que combina red renovada, mejoras concretas en experiencia y una oferta de planes y equipos con una de las relaciones precio-calidad más atractivas del mercado, en un entorno donde los clientes evalúan integralmente el servicio antes de cambiarse de operador.

Impacto en marca y posicionamiento

La transformación también comenzó a reflejarse en los atributos de marca. A través de una estrategia omnicanal y una propuesta más integrada, la compañía registró mejoras en variables como confianza y percepción de calidad de señal.

En este contexto, iniciativas como Claro Arena,

recientemente reconocido como Edificio del Año 2025 por la revista ArchDaily, han contribuido a reforzar su posicionamiento urbano y su mirada de sostenibilidad, ampliando el alcance de la transformación más allá de la infraestructura tecnológica.

Experiencia: el eje de 2026

De cara a 2026, la compañía proyecta profundizar la mejora en indicadores de satisfacción, mantener el liderazgo en portabilidad y consolidar su posición entre las telcos con mejor calidad de servicio percibida en el mercado móvil local.

En una industria donde la diferenciación por precio tiende a comprimirse, la experiencia, entendida como red estable, atención resolutive y procesos simples, se ha consolidado como el principal eje de competitividad del sector.