

Línea Ética: “*Contacto Transparente*”

Informe de Gestión - 2021

Grupo·epm

Vicepresidencia Riesgos  
Unidad de Cumplimiento

Emitido el 25/enero/2022

# Línea Ética: “Contacto Transparente” 2021

“Contacto Transparente” es un mecanismo establecido desde el año 2012 para la recepción y registro de incidentes o comportamientos indebidos cometidos por los servidores o contratistas del Grupo EPM.

Permite a nuestros grupos de interés informar cualquier acto que consideren indebido ocasionado por un colaborador/a o contratista de nuestro grupo empresarial. Atiende filiales nacionales e internacionales, canalizando la información en la matriz EPM.

Ratifica el compromiso con nuestro valor “**Transparencia**” y apoya el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 – “**Nuevo Estatuto Anticorrupción**” para Colombia y extendido como buena práctica a todos los países con presencia del Grupo EPM

## En Contacto Transparente tú también puedes cuidar los bienes de todos

Contamos con tu compromiso para denunciar cualquier acto indebido de los que aprenderás a identificar haciendo clic aquí.

Línea ética Contacto Transparente, el mecanismo que promueve el comportamiento ético, de los servidores del Grupo EPM y sus grupos de interés.



Innovamos al servicio de la gente

Grupo·epm®

Dar clic sobre la imagen para visitar el infográfico educativo

## Línea Ética: “*Contacto Transparente*” 2021

- La Línea Ética: “*Contacto Transparente*”, garantiza una revisión y mejora en los procesos informados como incidentes, así mismo en los controles que se tienen para mitigar la materialización de riesgos asociados a los mismos.
- La Transparencia esta ligada a valores como la Honestidad, Sinceridad, Respeto, Compromiso y el Servicio entre otros. Se ha instaurado en la sociedad como una valor indispensable en la tarea de desempeñar de la mejor manera nuestras funciones y compromisos con la sociedad, particularmente cuando en el ejercicio de nuestras funciones públicas manejamos recursos públicos, los cuales deben considerarse sagrados y manejados con honestidad; por lo que la accesibilidad a nuestro diario quehacer brinda confianza e involucra a nuestros grupos de interés al tiempo que apalancan la construcción y manteniendo de nuestra reputación.

## Línea Ética: “*Contacto Transparente*” 2021

- Reconocida al interior del Grupo EPM y en sus grupos de interés, como uno de los mecanismos propicios para manifestar de forma anónima lo que consideran está por fuera del actuar transparente del Grupo EPM.
- Es el canal mas utilizado para poner en conocimiento posible actos inapropiados y solicitar se adelanten las verificaciones pertinentes para tomar acciones correctivas o de mejoramiento en los procesos que sean necesarios o pertinentes.
- Durante el año se recibieron **173** incidentes de presuntas actuaciones indebidas o de procesos con oportunidad de mejora, así: **156** asociados a las empresas nacionales y **17** a las internacionales del Grupo EPM.
- Consulta nuestro Código de Ética dando [clic aquí](#).



# Línea Ética: “Contacto Transparente” 2021



# LOGROS

Contacto Transparente

2021

- Consolidación como mecanismo de mitigación y prevención de actos indebidos de nuestros grupos de interés del Grupo EPM
- Comunicación y difusión de la **Línea Ética: Contacto Transparente** en los diferentes grupos de interés, tanto para filiales nacionales como internacionales
- Información y socialización al interior de EPM de algunos incidentes registrados y su reflexión. Esta estrategia que ya hace parte de la cultura EPM.
- Coordinar acciones con actores estratégicos permitiendo realizar análisis objetivos de situaciones, que nos permite mitigar la ocurrencia de actos indebidos en algunos procesos y actividades.
- Gracias a las denuncias de defraudación de fluidos de energía, acueducto y gas se incrementó el índice de efectividad en las operaciones de recuperación consumos hurtados y un contundente mensaje en cuanto a las consecuencias penales, administrativas, financieras, etc. del fraude

# RETOS

Contacto Transparente

2022

- Acompañamiento a los diferentes equipos del Grupo EPM en los temas de prevención de riesgos de fraude y corrupción.
- Apoyar la gestión ética en el Grupo EPM mediante la rendición de informes periódicos al Comité de Ética de EPM.
- Mantener como estratégica anual, la comunicación y publicación de forma genérica casos “representativos” para que el público interno reconozca la gestión adelantada y la forma de operación. Esto es: Cómo se recibieron, cómo se gestionaron dichos incidentes y los resultados finales obtenidos.
- Mantener e incrementar el nivel de confianza en el mecanismo y medir su impacto a través de la encuesta anual de Clima Ética mediante el modelo propuesto por la USAID
- Mantener la socialización con los diferentes grupos de interés mediante su difusión a través de: Mi Canal, Aló EPM, redes sociales, factura física y electrónica, correos institucionales, tarjeta empresarial, etc.

# Línea Ética: “Contacto Transparente” 2021

## Canales habilitados

Línea gratuita nacional en Colombia 01 8000 522 955

Página web EPM: <https://contactotransparente.epm.com.co/>

App móvil EPM Estamos ahí

Buzón: [contactotransparente@epm.com.co](mailto:contactotransparente@epm.com.co)







***¡Gracias!***

*La ética es conocer  
la diferencia entre  
lo que tienes  
derecho de hacer y  
lo que es correcto*



*¿Inquietudes, dudas o  
requiere mas  
información?*

*Puede ponerse en contacto con  
nosotros en:*

Unidad de Cumplimiento:  
[unidaddecumplimiento@epm.com.co](mailto:unidaddecumplimiento@epm.com.co)  
+57 604 380 25 21  
[www.epm.com.co](http://www.epm.com.co)

Grupo·epm

