

**Estamos abiertos a
escuchar a todas
las personas.**

Si conoces una
conducta indebida
por parte de alguno
de nuestros
colaboradores
o contratistas,

comunícate a la
**Línea Ética Contacto
Transparente**
018000522955

epm[®]

epm[®]

Línea Ética
“Contacto Transparente”
Informe de gestión 2024

Vicepresidencia Riesgos
Unidad de Cumplimiento

Emitido el 30/enero/2025

Línea Ética “Contacto Transparente”

Informe de gestión 2024



“**Contacto Transparente**” es el **canal de comunicación** en el cual cualquier grupo de interés puede reportar lo que considere un **acto indebido** ocurrido en EPM o cualquier filial nacional o internacional del **Grupo EPM**.

En el Grupo EPM estamos comprometidos con la **transparencia** y la lucha **contra la corrupción**, brindando tranquilidad y **confianza** a nuestros usuarios en cada una de la filiales y casa matriz.





Nuestros valores institucionales: **Transparencia, Calidez y Responsabilidad**, nos impulsan a ser mejores cada día en todo lo que hacemos por brindar un mejor servicio a la comunidad.

Contamos con un **Código de Ética**, generando **confianza**, no solo entre los usuarios potenciales, sino entre funcionarios, proveedores, administradores y cualquier otro grupo de interés relevante para la empresa, lo que redundará positivamente en la obtención de beneficios y crecimiento del grupo EPM.

Consúltalo [**clic aquí**](#)



"Contacto Transparente" continúa posicionándose año tras año como el mecanismo más activo en el **registro de incidentes**, logrando **mitigar** la ocurrencia de **riesgos de corrupción** o identificar las acciones realizadas que no corresponden con nuestro actuar y corregirlas, implementando acciones inmediatas.

Durante el **2024** se registraron **318 incidentes** entre reportes de presuntas **actuaciones indebidas** y procesos con **oportunidad de mejora**.

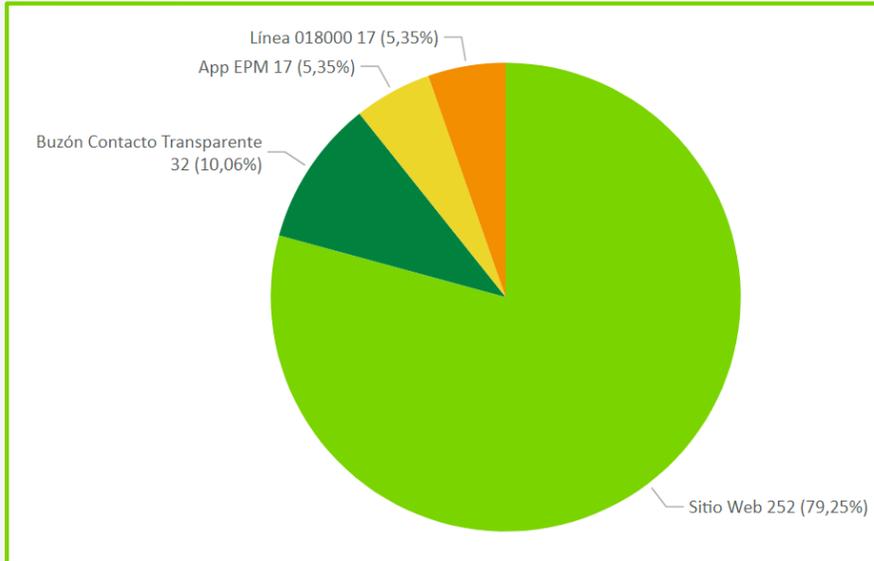
La totalidad de los incidentes fueron atendidos. **299** asociados a las **empresas nacionales** del grupo y **19** a las **empresas internacionales**

Línea Ética “Contacto Transparente”

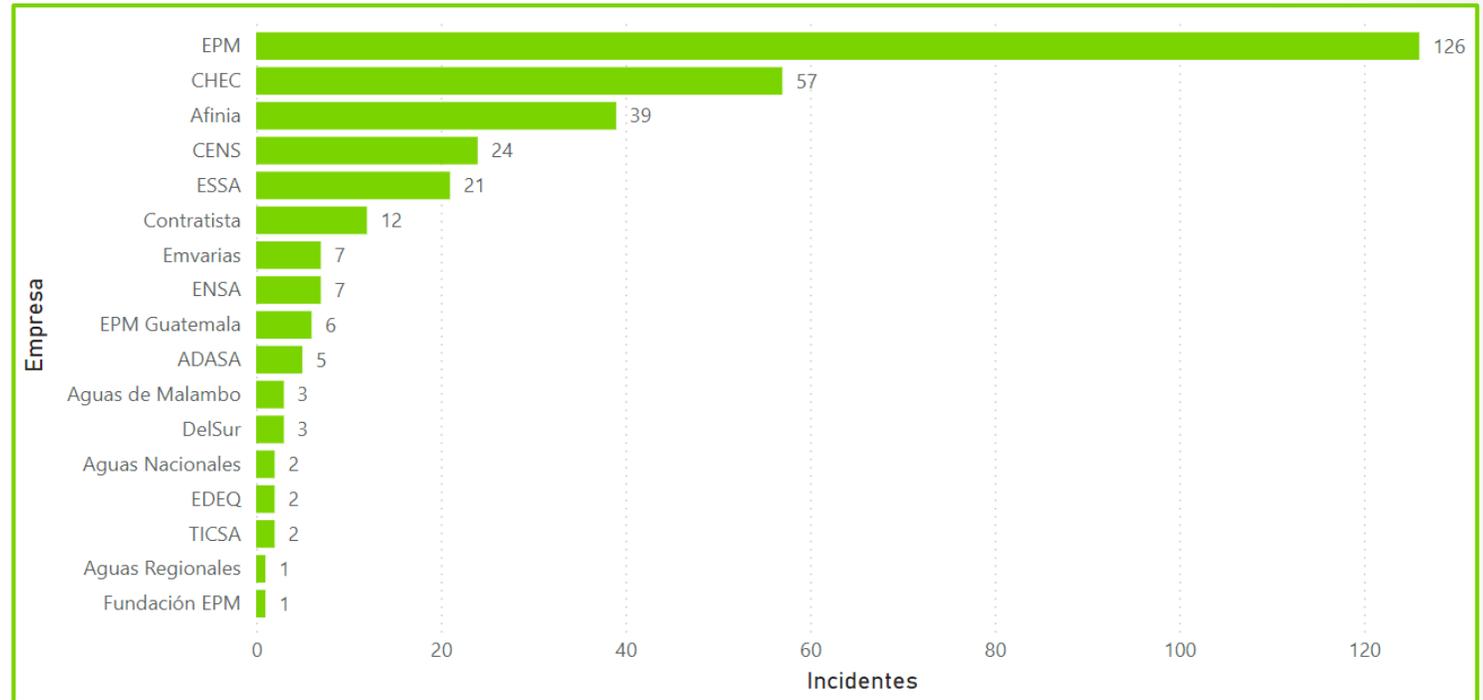
Informe de gestión 2024



Incidentes recibidos por canal



Incidentes por empresa



Gestión incidentes



39 efectivos



88 en estudio



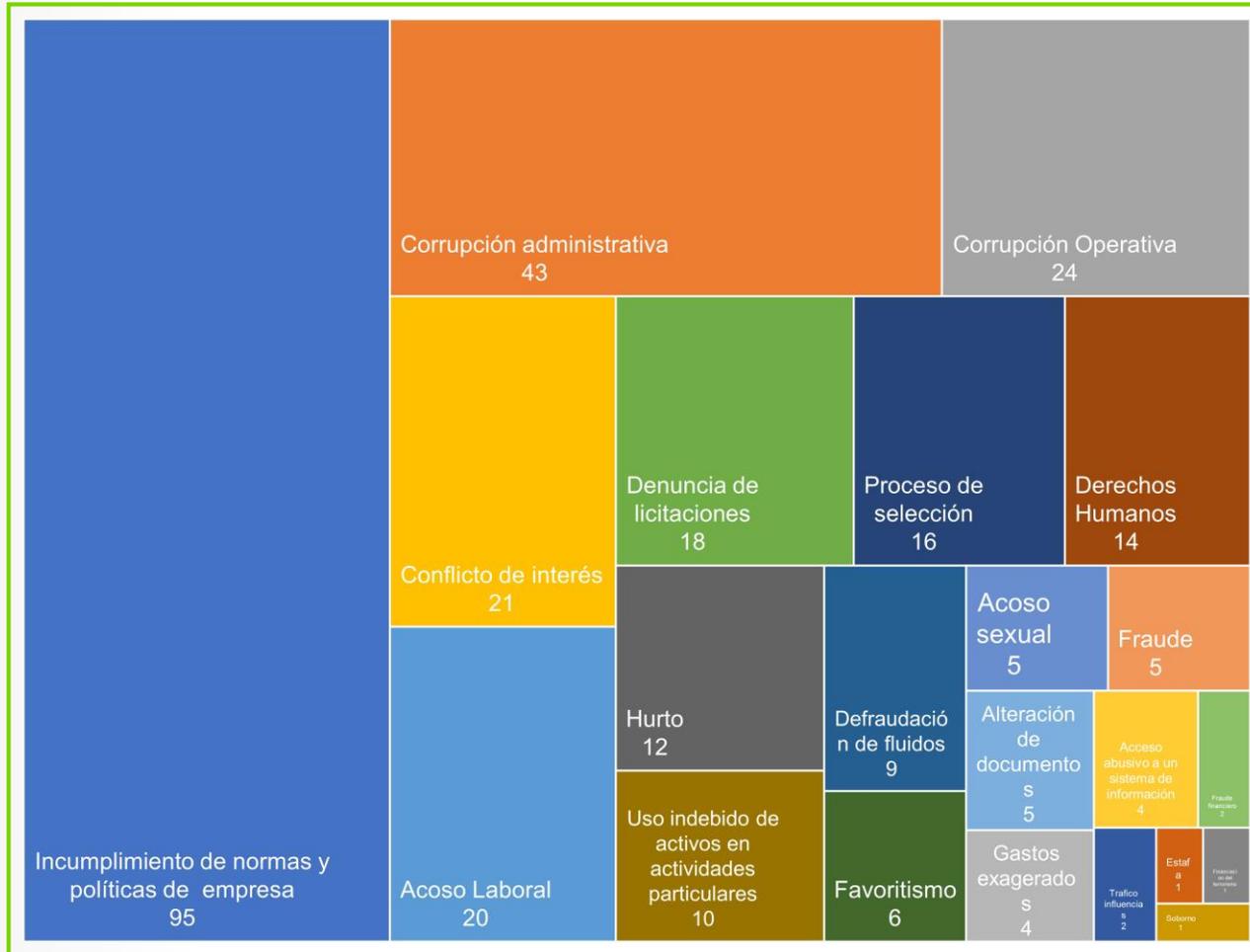
191 no procedentes

Línea Ética “Contacto Transparente”

Informe de gestión 2024



Tipologías de incidentes



Equipo de apoyo

Equipo de apoyo	Incidentes
Unidad de Cumplimiento	150
Auditoría CHEC	38
Auditoría Afinia	24
Auditoría EPM	23
Departamento Instrucción Procesos Disciplinarios	23
Auditoría CENS	13
Auditoría ESSA	11
Derechos Humanos	9
Auditoría Emvarias	6
Auditoría EEGSA	4
Auditoría ENSA	4
Auditoría y Departamento Instrucción Procesos Disciplinarios	4
Auditoría Aguas de Malambo	2
Auditoría EDEQ	2
Auditoría Aguas Nacionales	1
Auditoría Aguas Regionales	1
Auditoría Corporativa y Unidad de Cumplimiento	1
Auditoría Fundación EPM	1
Auditoría TICSA	1
Total	318

Línea Ética “Contacto Transparente”

Informe de gestión 2024



Logros 2024

- La Línea ética es el **canal** más utilizado por los grupos de interés del Grupo EPM. Aquí se reporta información que nos permite generar **mejora continua** en nuestros procesos, mitigando el fraude y la corrupción.
- Consolida el **equipo de atención** de incidentes al interior de la Unidad de Cumplimiento.
- Generación de **informes** con estadísticas y casos puntuales que ayudan al grupo a tener una mejor planeación en sus estrategias de prevención al fraude.
- Elaboración de **campañas de socialización** de la Línea Ética Contacto Transparente y la invitación a utilizar el canal.
- Fortalece aspectos de **Derechos Humanos** y apalanca su cumplimiento.
- **Gestión** de aspectos de **defraudación de fluidos** de energía, gas y acueducto. Logrando recuperaciones

Retos 2025

- Actualización y fortalecimiento de la **plataforma** Contacto Transparente, que soporta la Línea ética del Grupo EPM.
- **Acompañamiento** a diferentes equipos del Grupo EPM para la gestión de riesgos de fraude y corrupción.
- Apoyo a la **gestión ética** en el Grupo EPM mediante la rendición de **informes** periódicos al Comité de Ética de EPM.
- **Comunicación** y publicación de forma genérica de incidentes para que el público interno reconozca la gestión adelantada y la forma de operación: canal de recepción de los incidentes, gestión y forma de resolución.
- **Reuniones en filiales** nacionales e internacionales, en busca de socializar e impulsar aún más la Línea ética.
- Publicitar el **canal** a través de diversos medios en

Línea Ética “Contacto Transparente”

Informe de gestión 2024



Línea gratuita nacional en Colombia **01 8000 522 955**

Canales habilitados

Página web EPM: [Contacto transparente](#)

App móvil EPM Estamos ahí

Buzón: contactotransparente@epm.com.co



Dar clic sobre la imagen para visitar la página web de cada una de las empresas



¿Inquietudes, dudas o requiere más información?

Puede ponerse en contacto con nosotros en:

Unidad de Cumplimiento

uo0608@epm.com.co

+57 604 380 25 21

www.epm.com.co

El Grupo EPM tiene en su ADN diversos mecanismos e instrumentos basados en los principios fundamentales de: respeto, tolerancia, verdad, libertad, honestidad, transparencia, responsabilidad, bien social, legalidad, seguridad y justicia