

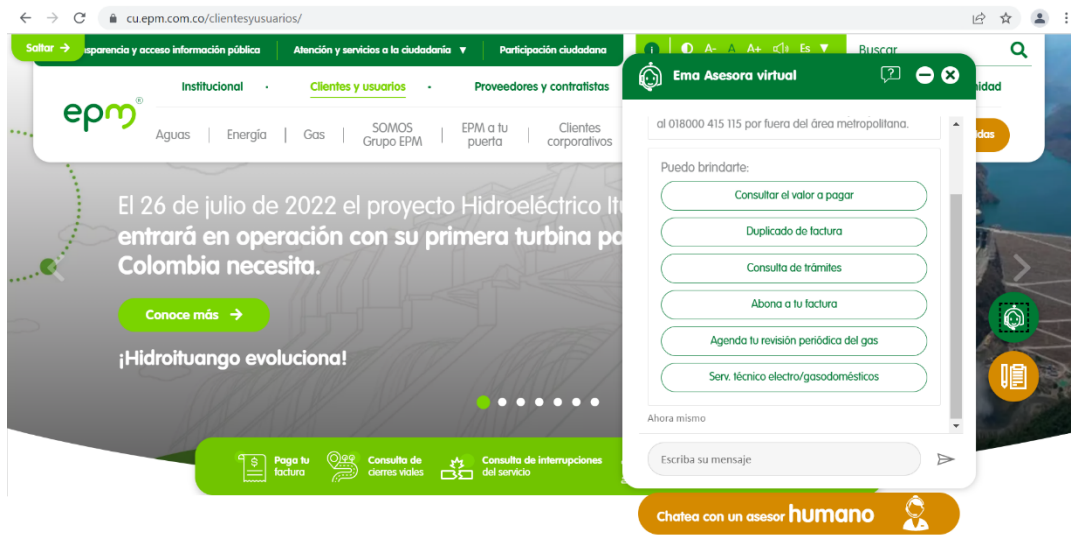


## Guía para orientar el taller de uso de canales y transacciones digitales

### 2. Asesora virtual Ema web y WhatsApp 302 3000 115

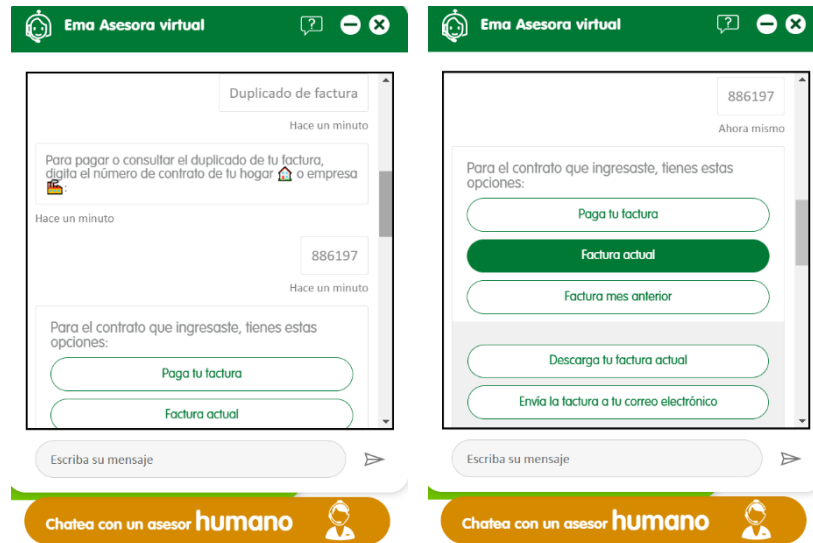
Ingresa a [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co)

Da clic al botón ubicado al lado derecho del sitio web, denominado “Atención en línea”

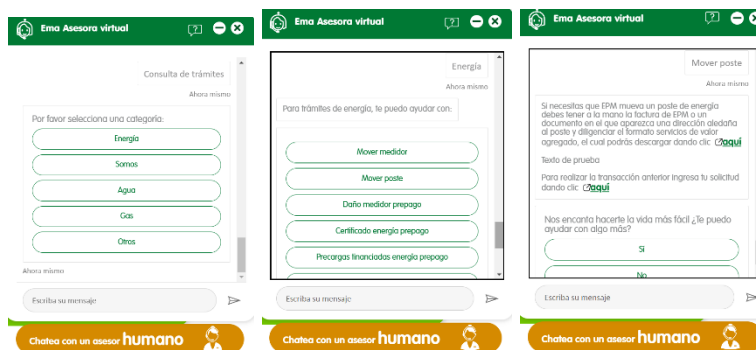


Aquí puedes escoger entre algunas de las opciones de nuestro menú donde puedes consultar el valor a pagar de tu factura, sacar un duplicado de la factura, la consulta de trámites, abonar a tu factura, agendar tu revisión periódica del gas o nuestro nuevo servicio de EPM a tu puerta para la reparación de electro/gasodomésticos.

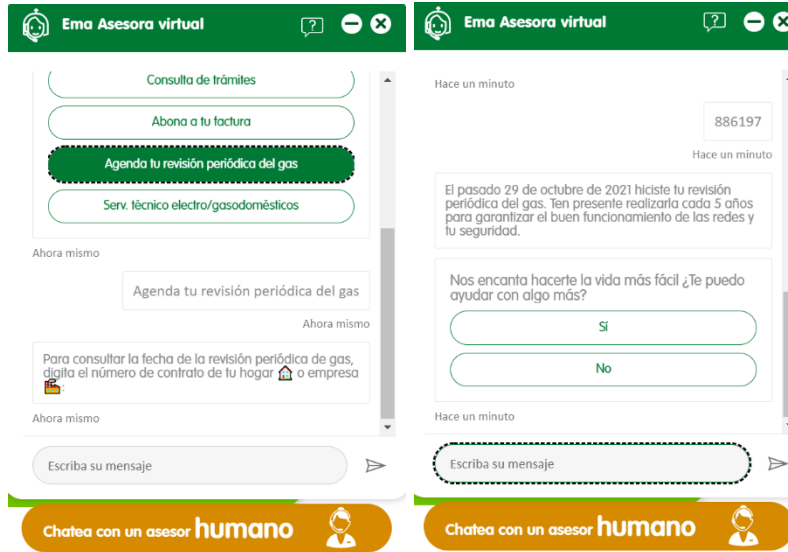
Por ejemplo, si queremos un duplicado de nuestra factura, damos clic en esta opción e ingresamos el contrato de nuestra factura, damos clic en factura actual donde podemos escoger en descargarla a nuestro computador o enviarla a algún correo electrónico



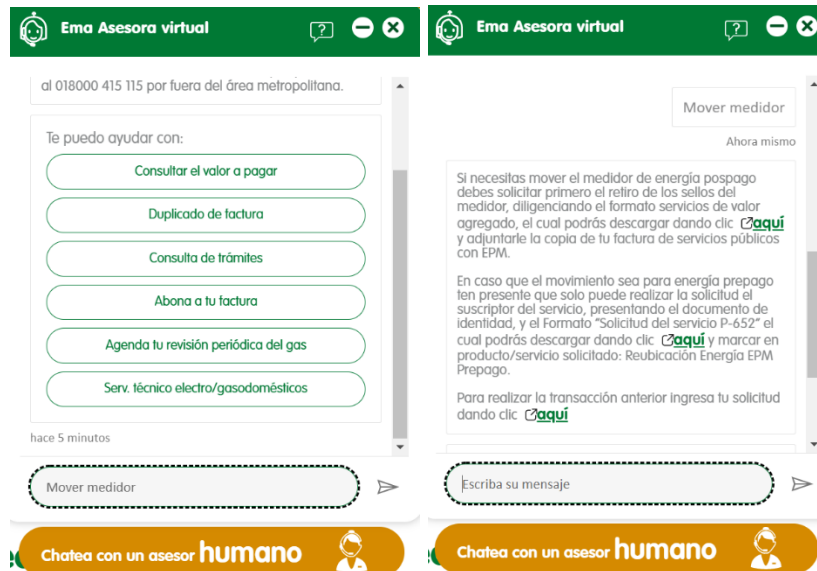
Si lo que queremos hacer saber información sobre algún trámite, por ejemplo, de energía, damos clic en consultar trámites, seleccionamos el servicio que necesitamos, para este caso energía y posteriormente escogemos el trámite del cual queremos conocer, para este caso, queremos conocer sobre como mover un poste, damos clic y tendremos toda la información para hacer el trámite.



Si lo que quieres agendar la revisión periódica de gas, podemos dar clic en la opción “agenda tu revisión periódica de gas”, ingresamos el número de contrato de nuestro hogar y damos clic en “clic aquí”.



Por último, si quieres hacer algún trámite o alguna información y no lo encuentras, puedes escribir lo que quieres en el cajón donde dice “escriba su mensaje”, para este caso escribiremos “mover medidor” y podemos ver que nos sale como podemos hacer el trámite.



Recuerda que también tenemos EMA a través de WhatsApp, agrega a tus contactos el numero 302 3000 115 donde podemos conversar con EMA muy similar a nuestro sitio web.

Por ejemplo, si queremos consultar el valor a pagar, podemos enviar el numero 1 o podemos escribir “Consultar el valor a pagar” y tendremos toda la información que EMA tiene para nosotros

