



# MANUAL DE USUARIO

2025



## Encabezado superior (Header)

En la parte superior de la página se encuentra el encabezado, que cumple una función central al organizar y facilitar el acceso a las diferentes secciones del sitio web de EPM.

### Este incluye:

- Botón de “Saltar”
- Menú de Gobierno Digital.
- Herramientas de accesibilidad.
- Barra de búsqueda.
- Logo home EPM.
- Menú principal de navegación (Portales).
- Menú.
- Botones de transacciones y de trámites.



## El botón de "Saltar"

El botón de "Saltar al contenido" permite **omitir bloques repetitivos** y acceder directamente al contenido principal desde la navegación.

## Barra de búsqueda:

Ubicada en la esquina superior derecha, la barra de búsqueda permite encontrar contenido específico ingresando palabras clave relacionadas con los servicios o información que se necesite. Es una herramienta especialmente útil para acceder rápidamente a secciones como tarifas, energía solar, o trámites y servicios.



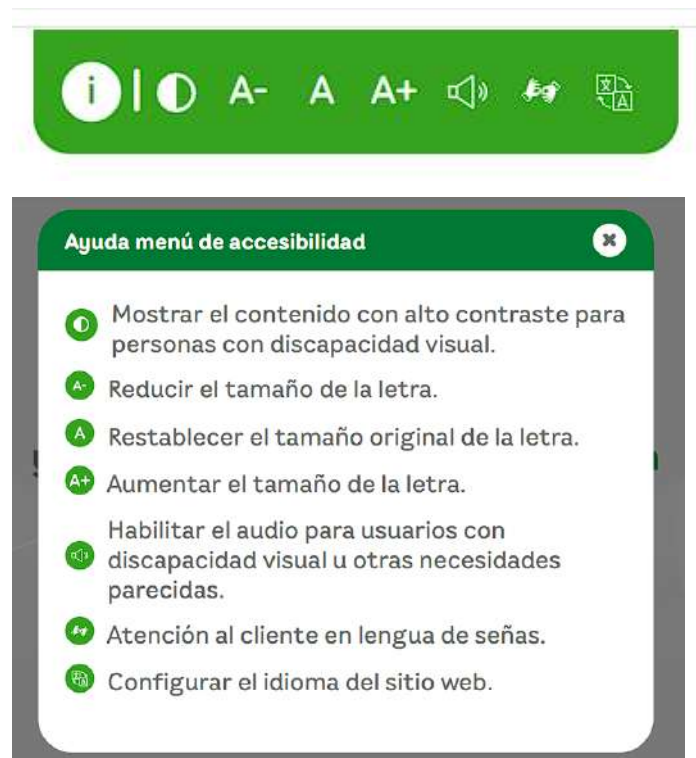
Sirven para organizar y facilitar el acceso a información y servicios relacionados con la transformación digital del Estado. Incluyen secciones como transparencia,, participación ciudadana y atención y servicios a la ciudadanía , garantizando el cumplimiento de normativas como la Resolución 1519 de 2020 y promoviendo una administración más eficiente y accesible

Transparencia y acceso información pública | Atención y servicios a la ciudadanía ✓ | Participa

- **Transparencia:** Información sobre el acceso a datos públicos, informes de gestión, contratación, presupuesto, normatividad y cumplimiento de la Ley de Transparencia.
- **Participación ciudadana:** Espacios para que los ciudadanos opinen y contribuyan en la toma de decisiones, como consultas públicas, encuestas, foros, rendición de cuentas y mecanismos de control social.
- **Atención y servicios a la ciudadanía:** Canales de contacto, PQRS, trámites en línea y transacciones.

## Opciones del Menú de Accesibilidad

Sirve para facilitar la navegación y el uso de un sitio web a personas con discapacidad. Permite ajustar el contraste, el tamaño del texto, activar lectores de pantalla, y otras opciones que mejoran la accesibilidad, garantizando el cumplimiento de estándares como las **WCAG 2.1** y la **Resolución 1519 de 2020** en Colombia.

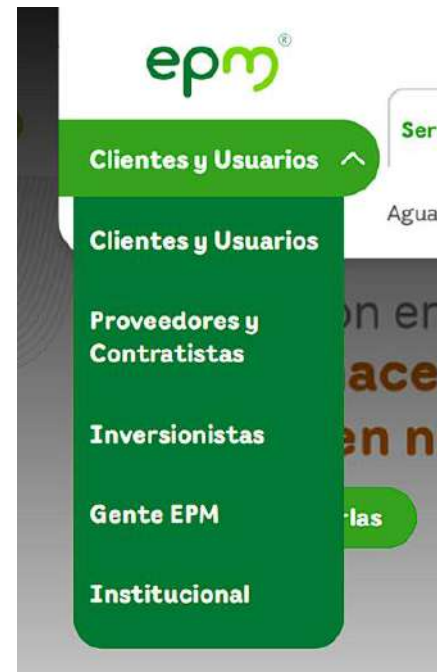


## Menú de navegación principal

Organizado en categorías principales que se despliegan al hacer clic en el cursor.

Las categorías visibles son:

- **Cientes y Usuarios:** Principal sección del sitio, dirigida a los usuarios de los servicios que ofrece EPM, como energía, agua, gas y más. Aquí se pueden encontrar detalles sobre trámites, servicios disponibles, y recursos de atención al cliente.
- **Proveedores y Contratistas:** Información relevante para empresas y personas interesadas en colaborar o ya vinculadas como aliados comerciales de EPM.
- **Inversionistas:** Espacio dedicado a presentar datos financieros, reportes anuales, y oportunidades de inversión, dirigido a interesados en el crecimiento y desempeño de la organización.
- **Gente EPM:** Recursos internos para empleados de EPM, probablemente relacionados con comunicación corporativa, beneficios y otros servicios internos.
- **Institucional:** Información general sobre la empresa, como su misión, visión, valores corporativos, programas de impacto social en las comunidades donde opera y una sección llamada "Sala de prensa" donde encontrarás las últimas noticias de la empresa, como actividades sociales, cortes de servicios, etc.



## El botones destacados en el menú

### Trámites y servicios

#### Trámites y servicios:

Un botón de color verde que dirige a una sección más detallada sobre los trámites que los usuarios pueden realizar, como:

- Solicitudes de conexión de servicios (nueva conexión de agua, gas o energía).
- Cambios de titularidad en contratos de servicios.
- Solicitudes de desconexión temporal o definitiva.

### Transacciones rápidas

#### Transacciones rápidas:

Un botón de color naranja que lleva a una sección donde los usuarios pueden realizar acciones inmediatas, como:

- Consultar y pagar facturas de servicios.
- Solicitar duplicados o aclaraciones.
- Ver el estado de solicitudes en curso.

## Página de trámites y servicios

En esta página encontrará el módulo de trámites y el cual te permite seleccionar el trámite específico que quieras dependiendo el tipo de usuarios y servicio en el que esté interesado, aplicando los filtros propios del módulo.

[Visitar página](#)



### Deseas información para un trámite de:

Selecciona la categoría de cliente que corresponda, para el servicio que deseas información.



### Trámite de Aguas pospago

Consulta el detalle del trámite para saber la información que debes de tener en cuenta y las condiciones que el producto requiere para su instalación o mantenimiento.

Nombre del trámite

Ordenar por

¿Necesitas solicitar la conexión a los servicios de acueducto y/o alcantarillado?

Solicitud de conexión a los servicios de acueducto y/o alcantarillado

[Ver detalle del trámite](#)



## Página de transacciones rápidas

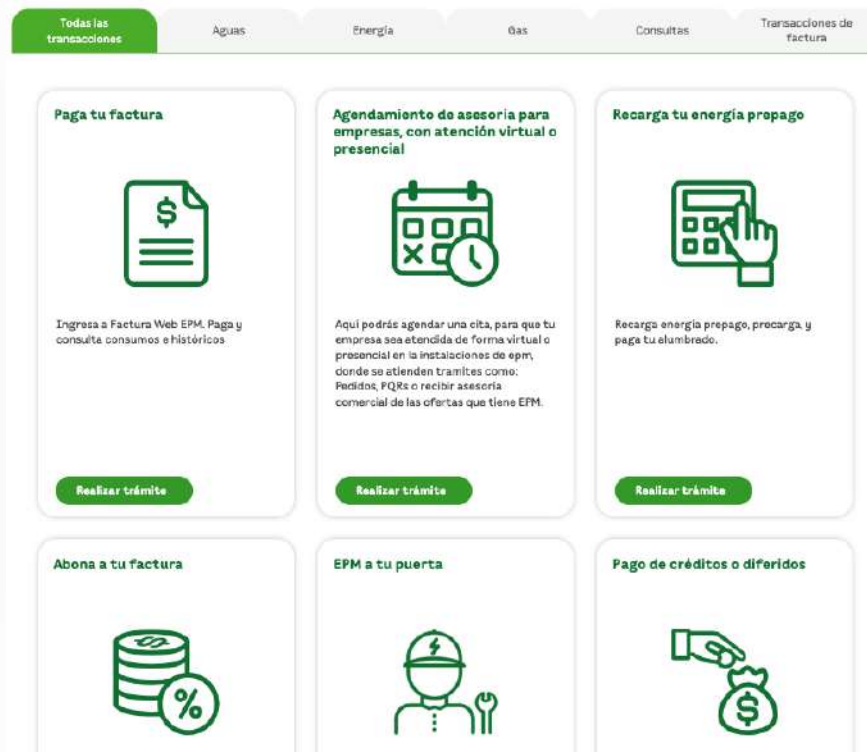


Un espacio donde los usuarios pueden realizar diversas diligencias. La página está organizada en pestañas con categorías como **Aguas, Energía, Gas, Consultas y transacciones de factura**, y **Todas las transacciones**.

Se presentan tarjetas con iconos y descripciones para trámites como pago de facturas, agendamiento de asesorías para empresas, recarga de energía prepago, abonos a facturas, servicio EPM a tu puerta y pago de créditos o diferidos. Cada tarjeta incluye un botón "Realizar trámite" para facilitar el acceso a las gestiones.

[Visitar página](#)

Aquí podrás conocer y realizar las transacciones de forma rápida y sencilla según el servicio que necesites.



## Botones flotantes

En la parte derecha del sitio, se encuentran un botón diseñado para facilitar el acceso a funcionalidades clave.

Este botón es transversal en todas las páginas.

- **Ema, el asistente virtual:** Chatbot que ayuda a resolver dudas y guiar en trámites.



## Accesos directos

Las principales o clave cuentas con accesos directos, los cuales direccionan a secciones importantes o de interés para el común de los usuarios que navegan a través del sitio web



## Footer o pie de página

El footer es la sección ubicada al final de una página web estatal que contiene información clave como datos de contacto, enlaces de transparencia, enlaces a redes sociales y normatividad. Su propósito es facilitar el acceso a recursos esenciales del sitio web.



**Líneas de contacto**  
Medellín y Valle de Aburrá  
+57 604 44 44 115  
Línea nacional gratuita  
+57 01 8000 415 115  
WhatsApp  
302 300 01 15

**Línea ética Contacto Transparente**  
Reporta actos indebidos de los funcionarios y/o contratistas de EPM  
+57 01 8000 522 955  
O haz tu reporte aquí  
Ver todas las líneas de contacto

**Oficinas de atención**  
Oficina principal: Edificio EPM  
Carrera 58 # 42 - 125  
Medellín, Colombia. Lunes a viernes 7:30 a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua  
Ver todas las oficinas

**Disfruta nuestros espacios**

- Museo del Agua EPM
- Biblioteca EPM
- Fundación EPM
- UVA - Visitados de vida articulada
- Eventos EPM

**Más cerca de ti**

- Trámites y servicios
- Preguntas frecuentes
- Peticiones, quejas, reclamos y recursos (PQRS)
- Consulta de radicados

**Enlaces de interés**

- Acerca de nosotros
- Grupo EPM
- Entidades reguladoras de servicios públicos
- Sistema de información y Gestión del Empleo Público SIGEP
- Gobierno Digital

**A un clic**  
APP Móvil EPM Estamos ahí  
Descárgala aquí

- Android
- Apple

**Correo corporativo**  
**Notificaciones judiciales**

Síguenos en:  
B F T S W I D

[Aviso de privacidad y política de protección de datos personales](#) | [Términos y condiciones del sitio](#) | [Términos y condiciones aplicación móvil](#) | [Términos y condiciones envío de factura por WhatsApp](#) | [Mapa del sitio](#)

EPM © Todos los derechos reservados 2024

## Mapa del sitio

Es una representación estructurada de las páginas y secciones de un sitio web, diseñada para facilitar la navegación de los usuarios. Sirve para que los usuarios encuentren rápidamente el contenido y mejora la organización del sitio.

Es especialmente útil en sitios grandes o complejos, **facilitando el acceso y la localización de la información.**

[Visitar página](#)



### Mapa del sitio

- [Declaración de inexecutable decreto 1276 de julio de 2023](#)
- [Aguas](#)
  - [Administrador copropiedad](#)
    - [Provisión de agua - acueducto para zonas comunes](#)
  - [Constructor y urbanizador](#)
    - [Alquiler de vector](#)
    - [Diseño de redes de acueducto y alcantarillado](#)
    - [Servicio temporal de acueducto y alcantarillado](#)
    - [Uso de hidrante](#)
    - [Asesores comerciales](#)
  - [Empresa](#)
    - [Tratamiento de aguas residuales no domésticas](#)
    - [Gestión de aguas residuales - saneamiento y alcantarillado](#)
    - [Provisión de agua y acueducto](#)
  - [Hogar](#)
    - [Alcantarillado y saneamiento](#)
    - [Agua prepago](#)
    - [Acueducto](#)
  - [Tarifas aguas](#)
    - [Tarifas años anteriores aguas](#)
  - [Indicadores de calidad](#)
    - [Barbosa](#)
    - [Bello](#)
    - [Caldas](#)
    - [Cocacabana](#)
    - [El retiro](#)
    - [Envigado](#)
    - [Girardota](#)
    - [Itagüí](#)
    - [La Estrella](#)
    - [Medellín](#)
    - [Sabaneta](#)
    - [Rionegro](#)

¿Cómo encontrar PQRS?



# Cómo acceder a pqrs

Las PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) son una sección esencial en cualquier portal corporativo de servicio al cliente.

- Busca directamente en los accesos directos de las páginas principales del Home de nuestro sitio web sección **"Clientes y Usuarios"**.



- En nuestra página de servicio al cliente, encuentra la opción **"PQR'S"**



**Conoce tu factura**





# Tu Factura

Podrás gestionar todos los trámites relacionados con el pago, consulta y solicitud de tu factura EPM, como pagarla, abonar a tu saldo, solicitar duplicados, o gestionar servicios de energía prepago. También puedes separar facturas por servicio, consultar tu saldo, modificar cuotas de **Crédito Somos** y agendar citas para la solicitud de servicios. Además, tendrás acceso a información sobre la nueva factura, medios de pago disponibles y opciones para controlar el valor de tus consumos.

[Inicio](#) / [Clientes y usuarios](#) / [Servicio al cliente](#) / Tu Factura

En Tu factura podrás encontrar todos los trámites y servicios relacionados con el pago, consultas y solicitudes de tu factura web.

### Inscríbete a factura web



1 Recibir notificaciones cuando tu factura esté disponible.

2 Ver tu factura en formato PDF

3 Consulta el histórico de pagos y consumo de los últimos 6 meses

4 Recibir tu factura en formato digital y muchas más.

Y comienza a disfrutar de estos **Beneficios**

Transcripción del infográfico

[Inscríbete aquí](#)

**Conoce cómo pagar  
tu factura**



# Para pagar tu factura, puedes ingresar a través de:

Al seleccionar cualquiera de estas opciones, serás redirigido a un enlace externo donde podrás realizar el pago de la factura correspondiente.

Acceso a través de los botones flotantes



Menú de Transacciones rápidas



Desde el siguiente banner en el home





epm<sup>®</sup> | Gracias