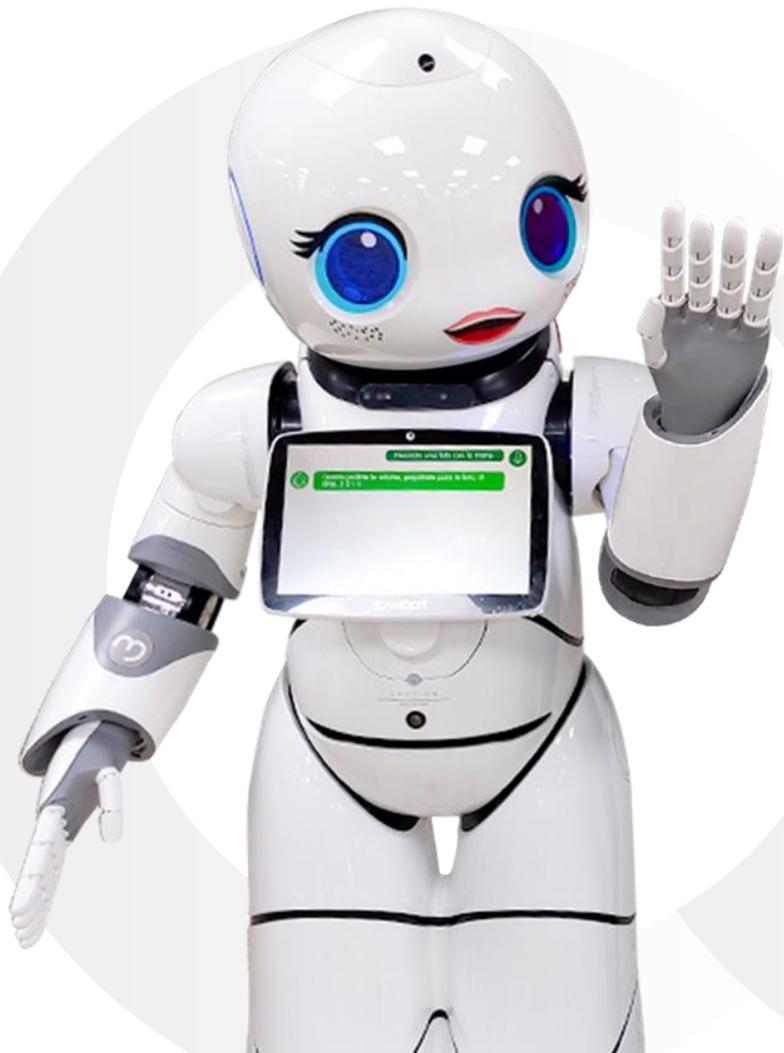




MANUAL DE EMA

Mayo 2025





¿Qué es EMA?

EMA es el canal de contacto digital de EPM Digital. Permite a los usuarios acceder de manera rápida y sencilla a diferentes servicios y consultas relacionadas con los productos y servicios de EPM.

Cómo acceder a EMA



Para acceder a EMA, visita la página web de EPM en www.epm.com.co y selecciona el botón flotante ubicado al costado derecho.

También puedes utilizar EMA en tu celular a través de WhatsApp, enviando un mensaje al número **302 300 0115**, donde ella te guiará paso a paso para realizar tus transacciones. Además.



¡De tu interés!

Enajenación de acciones de EPM en UNE e Inversiones Telco

Infórmate sobre el proceso de venta de acciones de EPM en UNE. Consulta los detalles, normatividad y avances de esta enajenación.



[Ir a enajenación](#)

Central Hidroituango

Conoce el desarrollo y avances de Hidroituango, uno de los proyectos hidroeléctricos más importantes del país, clave para la generación de energía en Colombia.



[Conoce el proyecto](#)



EMA también está disponible en los robots ubicados en algunas Oficinas de Atención al Cliente de EPM.

¿Qué trámites y servicios puedes gestionar con EMA?

EMA es tu canal digital de contacto con EPM, y está diseñada para ayudarte de forma rápida y sencilla. Solo necesitas escribir el trámite que deseas realizar en un solo mensaje, y ella te responderá con la información oportuna.

Entre los servicios disponibles, EMA también puede asistirte con:

- **Tu factura y pagos**
- **Consulta de trámites**
- **Ofertas comerciales**
- **EPM A tu Puerta**
- **Revisión periódica de gas**
- **Tu factura por WhatsApp**
- **Actualizar Medidor Prepago**

¿Es gratuito?

Sí, el acceso y uso de EMA es completamente gratuito. Solo necesitas una conexión a internet para ingresar a la plataforma y realizar tus gestiones.

Pasos para usar a EMA



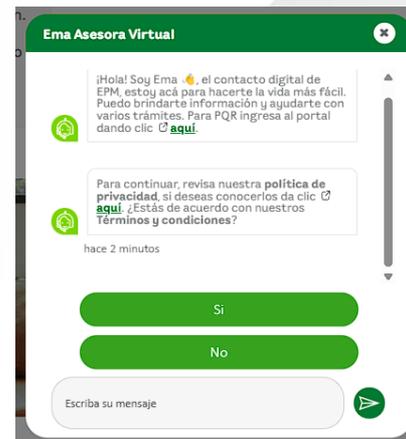
Pasos para comunicarte con EMA

Paso 1: Inicia tu conversación con EMA

Al ingresar al sitio web de EPM, verás un botón flotante en la parte derecha de la pantalla. Haz clic en él para abrir el chat con **EMA, la asesora virtual**.

EMA se presentará y te dará la bienvenida. En este primer mensaje también te indicará cómo acceder al portal de PQR y te pedirá que revises la **política de privacidad** y aceptes los **términos y condiciones** para continuar.

Para avanzar, simplemente haz clic en **“Sí”** cuando se te pregunte si estás de acuerdo.



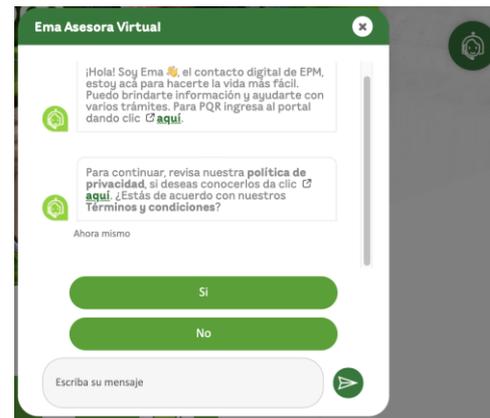
Pasos para comunicarte con EMA

Paso 2: Indica tu trámite

Después de aceptar los términos y condiciones, EMA te pedirá que escribas el trámite que necesitas. Solo debes redactarlo de forma breve y en un solo mensaje.

Solo escribe lo que necesitas en el campo de texto y presiona el ícono de enviar (el avión de papel).

Además, te mostrará algunas opciones en las que también puede ayudarte.



Pasos para comunicarte con EMA

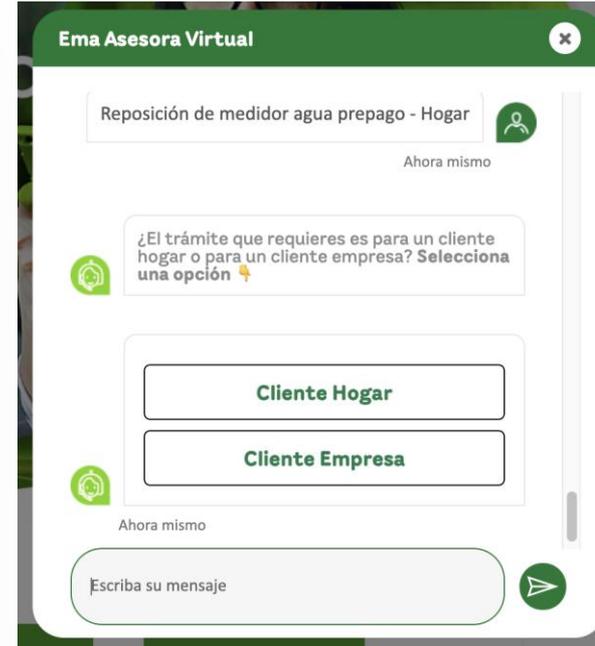
Paso 3: Escribe el trámite que necesitas

En esta parte, solo debes escribir de forma clara el trámite que deseas realizar. En el ejemplo, se escribió: **"Reposición de medidor agua prepago - Hogar"**

Luego, Ema te preguntará si el trámite corresponde a un cliente hogar o a un cliente empresa.

Selecciona la opción que aplique para tu caso presionando uno de los botones:

- **Cliente Hogar**
- **Cliente Empresa**



Pasos para comunicarte con EMA

Paso 4: Confirma el tipo de cliente y recibe la información del trámite

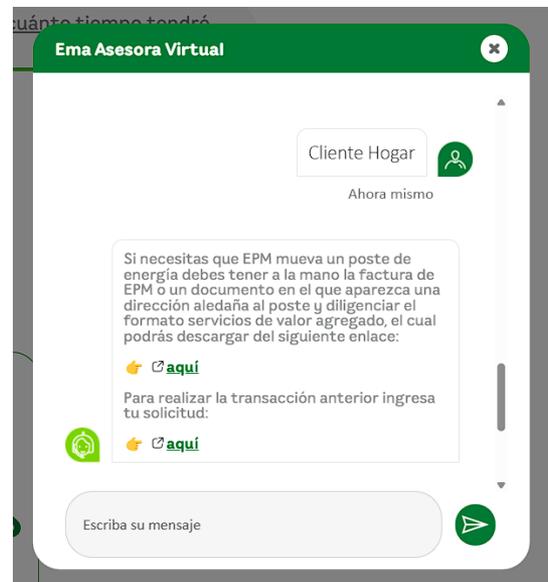
Después de seleccionar si eres **Ciente Hogar** o **Ciente Empresa**, Ema te mostrará las instrucciones para el trámite solicitado. En este caso, se desplegó la información sobre el trámite para mover un poste de energía, indicando los siguientes pasos:

Tener a la mano:

- Una factura de EPM o un documento con una dirección cercana al poste.
- Diligenciar el formato de servicios de valor agregado.

Ema te proporciona dos enlaces:

- Uno para descargar el formato.
- Otro para ingresar tu solicitud directamente.



Pasos para comunicarte con EMA

Paso 5: Finalización de la conversación y evaluación del servicio

- Cuando el usuario indica que **no necesita más ayuda** (haciendo clic en el botón "No" ante la pregunta "¿Te puedo ayudar con algo más?"), se activa una secuencia para evaluar el servicio de la asesora virtual.
- Primero, se despliega una encuesta corta que permite al usuario calificar la atención. Luego, aparece un campo de texto donde puede escribir comentarios adicionales sobre su experiencia, con el mensaje "**Escriba su mensaje**".

Este paso permite recoger opiniones valiosas directamente de quienes interactúan con Ema.



EMA en dispositivos móviles



En móvil puedes seguir los mismos pasos que te mencionamos anteriormente o puedes consultar a EMA a través de WhatsApp

Agrega a tus contactos el número **3023000115**, desde donde podrás conversar con EMA de manera muy similar a nuestro sitio web.



Consejos para usar a EMA



Consejos para usar a EMA

Ema está disponible **24/7 para ayudarte con trámites**, consultas y orientación básica sobre los servicios.

Usa un **lenguaje sencillo y directo**. No es necesario escribir en frases largas; con palabras clave como "factura", "pago", "petición", Ema entiende lo que necesitas.

Para ciertos trámites, como consultar facturas o hacer reclamos, puede **pedirte datos como número de contrato o cédula**.

A medida que avances, Ema te irá guiando con preguntas. Es importante responder en **orden y con claridad** para que la asesoría sea más efectiva.

Ema mejora con el tiempo **gracias a los comentarios** que dejan los usuarios. Por eso, al final de la conversación, puedes calificarla y ayudar a mejorar su servicio.

Al final, Ema preguntará si necesitas algo más. Si ya terminaste, puedes decir "no" y luego participar en una breve **encuesta sobre tu experiencia**.



epm[®] | Gracias