

Manual del sitio web EPM

Febrero 2026

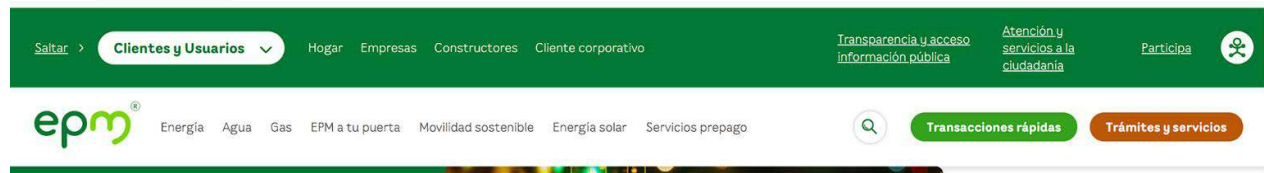


Encabezado superior

El encabezado superior es el componente estructural de navegación ubicado en la parte superior del sitio web que actúa como guía principal para el usuario.

Desde el encabezado se puede acceder a las secciones principales de cada portal del sitio, consultar servicios y utilizar herramientas como el buscador y el menú de accesibilidad. Está compuesto por:

- Botón Saltar.
- Menú de Gobierno Digital.
- Herramientas de accesibilidad.
- Buscador.
- Logo home EPM.
- Menú principal de navegación (Portales).
- Submenú de servicios.
- Botones destacados.

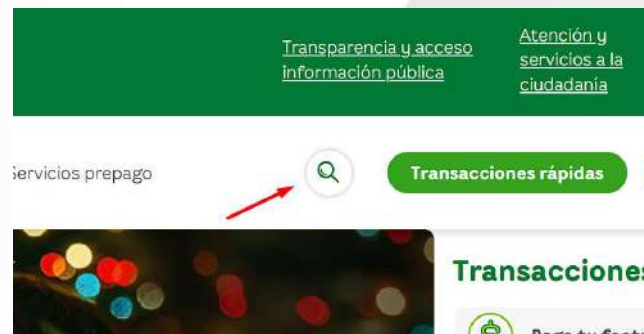


Botón Saltar

El botón Saltar permite ir directamente al contenido principal de la página, sin tener que pasar por el menú u otros elementos que se repiten.

Buscador

El buscador permite encontrar información específica al escribir palabras relacionadas con el servicio o el tema que se quiere consultar.



Menú de Gobierno Digital

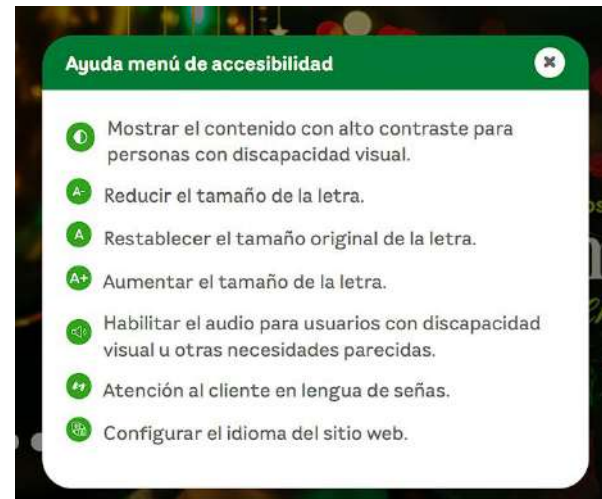
El menú de Gobierno Digital tiene tres secciones: transparencia, participación ciudadana y atención y servicios a la ciudadanía, donde se publica la información que exige la **Resolución 1519 de 2020** y la **Ley 1712 de 2014**.



- **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.

Menú de Accesibilidad

El menú de accesibilidad permite que personas con discapacidades visuales o auditivas puedan navegar y usar el sitio web con mayor facilidad, ya que desde allí se pueden ajustar opciones como el contraste, el tamaño del texto o activar el lector de pantalla para facilitar la lectura del contenido.



Menú de navegación principal



El sitio web está organizado en portales principales que reúnen la información y los servicios según el tipo de usuario al que están dirigidos.

- **Clientes y Usuarios:** información de trámites y servicios de energía, agua, gas y atención al cliente.
- **Institucional:** información general de la empresa y acceso a la Sala de prensa con noticias y comunicados.
- **Proveedores y Contratistas:** datos para quienes contratan o quieren contratar con EPM.
- **Gente EPM:** recursos internos para los empleados.
- **Inversionistas:** información financiera y reportes de interés para el sector inversionista.



Botones destacados

Trámites y servicios: 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: 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.

Transacciones rápidas

Trámites y servicios

Página de trámites y servicios

En la página de Trámites y Servicios se encuentra un módulo que permite identificar fácilmente el trámite que necesitas según el tipo de usuario y el servicio de interés. Además, cuenta con filtros que ayudan a ubicar rápidamente la opción requerida.

[Visitar página de trámites y servicios](#)



Deseas información para un trámite de:

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


Hogar


Empresa


Constructor


Gobierno


Administrador
copropiedad

 Servicio de
Aguas

Volver a seleccionar otro servicio

Selecciona el producto de Aguas del que deseas consultar los trámites disponibles


Aguas pospago
Aguas prepago

Trámite de Aguas pospago

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

Nombre del trámite



Ordenar por

Seleccione



¿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

En la página de Trámites y Servicios también se encuentra la Guía de Servicios Públicos de EPM, una herramienta que orienta a las personas según lo que necesitan gestionar en Agua, Energía o Gas. A través de preguntas sencillas, el sistema identifica la necesidad y construye un recorrido claro con los pasos a seguir.

La guía muestra las gestiones recomendadas, los tiempos estimados y permite iniciar cada proceso o consultar su información básica. Todo se ajusta automáticamente según las respuestas, para que la persona vea únicamente lo que realmente necesita.

[Visitar página de trámites y servicios](#)

Guía de servicios

Esta es una guía digital interactiva, paso a paso, para solicitar el servicio de agua, energía o gas a través de la web, simulando la atención personalizada de un asesor mediante un sistema de preguntas y respuestas que lo conduzcan de manera sencilla y precisa al trámite que necesita realizar.

Guía para solicitar un servicio



Página de transacciones rápidas

En Transacciones Rápidas se encuentran diferentes opciones para realizar trámites y consultas en línea

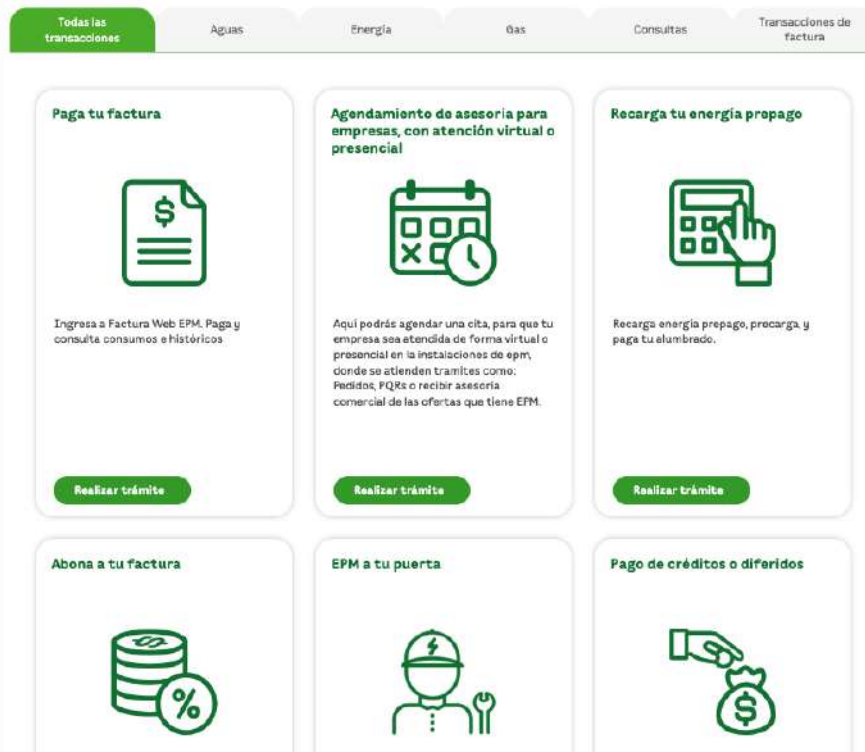
La página está organizada por categorías como Aguas, Energía, Gas, Consultas y transacciones de factura y Todas las transacciones, lo que facilita encontrar el servicio que se necesita.

[Conoce el manual de transacciones rápidas](#)

[Visitar página de transacciones rápidas](#)



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 web se ubican botones flotantes que permiten acceder de forma rápida a funciones importantes y que permanecen visibles en todas las páginas.

- **EMA, el contacto digital de EPM,** brinda orientación en línea, responde preguntas frecuentes y acompaña a las personas paso a paso en la realización de trámites y consultas.
- **Volver arriba** permite regresar de inmediato al inicio de la página, lo que facilita la navegación cuando se ha recorrido mucho contenido.

Atención en línea



Accesos directos

Los accesos directos del sitio web de EPM permiten ingresar rápidamente a los servicios más consultados por los usuarios. Están ubicados de forma visible y fija en el costado derecho del *banner* principal.

Se encuentran en la mayoría de las páginas del sitio y su contenido puede variar según el portal o el tipo de información que se esté consultando.



Pie de página



El pie de página es la parte final de las páginas del sitio web de EPM y reúne información importante para los usuarios.

En él se encuentran los datos de contacto, enlaces a otros sitios web de EPM, oficinas de atención, enlaces de interés, redes sociales y las políticas del sitio.

Contacto

Reporte de daños y verificación de personal, llama gratis al:

+57 01 8000 415 415

Otras solicitudes:

+57 (604) 444 41 15

Asesora virtual Ema en WhatsApp:

+57 302 300 0115

Línea ética Contacto Transparente

Reportar actos indebidos de servidores públicos y/o contratistas de EPM

+57 01 8000 552 955

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 todos los canales de atención al público

Disfruta nuestros espacios

- Museo del Agua EPM
- Biblioteca EPM
- Fundación EPM
- UVAs - Unidades de vida articulada
- Eventos EPM

Más cerca de ti

- Trámites y servicios
- Preguntas frecuentes
- Peticiones, quejas, reclamos y recursos (PQR'S)
- 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
- Configurar Cookies

A un clic

APP EPM

Correo corporativo

epm@epm.com.co

Notificaciones judiciales

correosjpm@epm.com.co

Síguenos en

[Manual de Derechos de Autor y/o autorización de uso sobre los contenidos](#) | [Política de protección de datos personales](#) | [Términos y condiciones del sitio](#) | [Mapa del sitio](#)

EPM © Todos los derechos reservados 2026

Mapa del sitio

El mapa del sitio es una representación estructurada de las páginas y secciones del sitio web, diseñada para facilitar la navegación de los usuarios.

Se accede a él desde un enlace en el pie de página de cualquier página y muestra el listado de todas las páginas del portal correspondiente.

[Manual de Derechos de Autor y/o autorización de uso sobre los contenidos](#) |
[Política de protección de datos personales](#) | [Términos y condiciones del sitio](#) | [Mapa del sitio](#)

EPM © Todos los derechos reservados 2026



Mapa del sitio

- [Declaración de inexistencia de conflicto de interés](#)
- [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](#)
 - [Copacabana](#)
 - [El retiro](#)
 - [Envigado](#)
 - [Girardota](#)
 - [Itagüí](#)
 - [La Estrella](#)
 - [Medellín](#)
 - [Sabaneta](#)
 - [Rionegro](#)

¿Cómo encontrar PQRS?



Cómo acceder a PQRS

El sistema de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) es un medio clave para que los usuarios se comuniquen directamente con EPM.

Se puede acceder a él desde los accesos directos en la página principal del portal de [Clientes y Usuarios](#), o desde el menú de [Atención y servicios a la ciudadanía](#), haciendo clic en el botón “Ir a PQRS”.



Conoce tu factura



Tu Factura

En [Conoce tu factura EPM](#) los usuarios pueden acceder a servicios relacionados con su factura, como pagos, abonos o duplicados, así como a información sobre la nueva factura e inscripción a Factura Web.

[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 esta opción, serás redirigido a un enlace externo donde podrás realizar el pago de tu factura.





epm[®] | Gracias