

DIAGNÓSTICO USABILIDAD

Empresas Públicas de
Medellín

Junio 2025 EPM

Contenido

1

Antecedentes

2

Diagnóstico

3

Conclusiones

1. Antecedentes



EPM llevó a cabo la migración de su sitio web a una nueva plataforma tecnológica desarrollada en Adobe, con el objetivo de mejorar la experiencia de navegación, fortalecer la interacción con los usuarios y optimizar el acceso a sus servicios digitales. Como parte de este proceso de migración, se hizo necesaria la validación del cumplimiento de los criterios de usabilidad web, en concordancia con las normativas técnicas y los lineamientos establecidos para entidades públicas.



Para ello, se realizó una evaluación integral del sitio, combinando una revisión manual con el uso de herramientas técnicas especializadas. Esta metodología permitió verificar que los distintos componentes del portal cumplieran con los estándares exigidos en materia de usabilidad.

En este contexto, el presente documento presenta un análisis del nivel de cumplimiento de los criterios de usabilidad, con el fin de identificar fortalezas y posibles oportunidades de mejora en la experiencia digital ofrecida por el sitio web de EPM.



2. Diagnóstico



	Preguntas	Respuesta	Cumple Sí/No
Generales	¿Cuáles son los objetivos del sitio web?	<p>1. Consolidar el sitio web como eje central de la estrategia digital de EPM, con el propósito de centralizar la oferta de canales, servicios e información corporativa, y ponerla a disposición de los diferentes grupos de interés.</p> <p>2. Mantener actualizada la información de interés para las comunidades impactadas por los servicios de EPM, especialmente en lo relacionado con proyectos e iniciativas de la compañía</p> <p>3. Divulgar información corporativa sobre EPM, con el fin de que las personas interesadas conozcan su composición, historia, estados financieros, informes de gestión y otros aspectos relevantes.</p>	Cumplido
	¿Son concretos y bien definidos?	Los objetivos son concretos y están claramente formulados. Cada uno aborda un propósito específico, como centralizar la información, mantenerla actualizada y divulgar datos corporativos.	Cumplido
	¿Los contenidos y servicios que ofrecen si corresponden con los objetivos?	Los contenidos y servicios del sitio están alineados con estos objetivos, ya que brindan acceso a información relevante, actualizada y accesible, como datos corporativos y servicios institucionales.	Cumplido



	Preguntas	Respuesta	Cumple Sí/No
Generales	¿Tiene una URL correcta, clara, y fácil de recordar?	La dirección del sitio web de EPM, www.epm.com.co , es precisa, fácil de memorizar y representa de manera adecuada la identidad empresarial	Cumplido
	¿y las URL de las páginas internas?	Las páginas internas mantienen una estructura lógica, clara y coherente, lo que permite al usuario comprender fácilmente la jerarquía del sitio y navegar sin dificultad hacia contenidos específicos.	Cumplido
	¿Son claras y permanentes?	Las URLs son fáciles de entender y se mantienen estables en el tiempo, lo que facilita su uso y posicionamiento en los motores de búsqueda.	Cumplido
	¿Muestra de forma precisa y completa qué contenidos o servicios ofrece realmente el sitio web?	El sitio está organizado por secciones dirigidas a diferentes públicos, como clientes y usuarios, inversionistas, proveedores y contratistas, Gente EPM e institucional. Cada sección ofrece información y servicios adaptados a sus necesidades, además de acceso a trámites y canales de atención.	Cumplido
	¿La estructura general del sitio web está orientada al usuario?	El sitio está diseñado pensando en el usuario, con una organización fácil de entender y accesos rápidos a lo más contenidos más visitados, como interrupciones y pago de factura, lo que asegura una navegación fluida.	Cumplido



	Preguntas	Respuesta	Cumple Sí/No
Generales	¿El look & Feel general se corresponde con los objetivos, características, contenidos y servicios del sitio web?	El diseño visual del sitio fue desarrollado con enfoque UX/UI, lo que permite que su apariencia esté alineada con los objetivos y servicios de EPM.	Cumplido
	¿Es coherente el diseño general del sitio web?	El sitio mantiene una apariencia y funcionamiento uniformes, lo que brinda una experiencia de usuario amigable y fácil de reconocer.	Cumplido
	¿Es reconocible el diseño general del sitio web?	La identidad gráfica del sitio es fácilmente identificable, tanto por sus elementos visuales como por su estilo de comunicación.	Cumplido
	¿El sitio web se actualiza periódicamente?	El contenido se revisa y actualiza con frecuencia para asegurar que la información sea vigente, útil y acorde con cambios operativos, normativos o institucionales.	Cumplido
	¿Indica cuando se actualiza?	La mayoría de los documentos normativos y técnicos muestran la fecha de la última revisión, pero algunos enlaces específicos no incluyen esta información.	Parcialmente

Ejemplo de cumplimiento:

La dirección principal del sitio web de EPM (www.epm.com.co) es clara, corta y fácil de recordar porque usa el nombre de la empresa.

Las páginas internas siguen este mismo principio.

Por ejemplo:

www.epm.com.co/es/clientesyusuarios/servicio-al-cliente/preguntas-frecuentes

Esta dirección muestra paso a paso dónde está ubicada la sección dentro del sitio web.

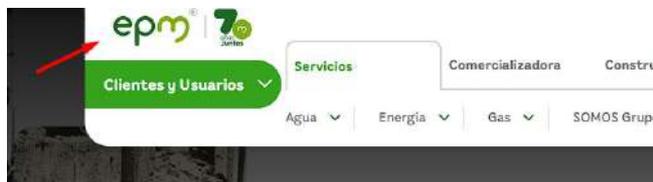




	Preguntas	Respuesta	Cumple Sí/No
Identidad e información	¿Se muestra claramente la identidad de la entidad y de gov.co a través de todas las páginas?	El logo de EPM está presente en todas las páginas. No se incluye la barra gov.co en la parte superior del sitio, ya que por su naturaleza jurídica EPM no está obligada a mostrarla.	Cumplido
	¿El logotipo es significativo, identificable y suficientemente visible?	El logotipo es fácilmente reconocible y se encuentra en el header, footer y otros elementos clave de la mayoría de las páginas.	Cumplido
	¿Se ofrece algún enlace con información sobre la entidad, sitio web?	El logotipo, fácilmente reconocible, está destacado en el header del sitio web y enlaza a la página principal: https://www.epm.com.co/	Cumplido
	¿Se proporciona mecanismos para ponerse en contacto con la entidad?	Hay canales de contacto visibles en el footer y en la página "Comunícate con nosotros" https://www.epm.com.co/clientesyusuarios/servicio-al-cliente/comunica-te-con-nosotros	Cumplido



	Preguntas	Respuesta	Cumple Sí/No
Identidad e información	¿Se proporciona información sobre la protección de datos de carácter personal de los usuarios, los términos y condiciones a los derechos de autor de los contenidos del sitio web?	El sitio ofrece políticas claras sobre privacidad y tratamiento de datos personales, así como los Términos y Condiciones de Uso, disponibles en los siguientes enlaces: 1. https://www.epm.com.co/clientesyusuarios/aviso-de-privacidad-y-politica-de-proteccion-de-datos-personales 2. https://www.epm.com.co/clientesyusuarios/terminos-y-condiciones	Cumplido
	¿Se muestra claramente información sobre el autor, fuentes y fechas de creación y revisión de todos los documentos publicados en el sitio web?	Algunos documentos incluyen esta información, aunque no es el caso en todos.	Cumplido



Ejemplo de cumplimiento:

El logotipo de EPM es visible y fácil de identificar. Está ubicado en la parte superior izquierda del header del sitio, lo que facilita su reconocimiento por parte de los usuarios.

Ejemplo de cumplimiento:

En el footer se encuentran canales de contacto claros (líneas telefónicas, WhatsApp y línea ética), así como enlaces a información institucional. También se incluye acceso directo a la política de privacidad, protección de datos personales y términos y condiciones del sitio.

Líneas de contacto

Línea nacional gratuita

+57 01 8000 415 115

Exclusiva para reporte de daños.

Medellín y Valle de Aburrá

+57 604 44 44 115

Para otro tipo de requerimientos.

WhatsApp: 302.300.0118

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

Carretera 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

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

Más cerca de ti

- Trámites y servicios
- Preguntas frecuentes
- Platicaciones, audiencias, reuniones y recursos (POR SI)
- 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 a

Descárgala aquí

- [Android](#)
- [Apple](#)

Correo corporativo

[Notificaciones judiciales](#)

Síguenos en:

[B](#) [F](#) [C](#) [X](#) [M](#) [E](#) [O](#) [P](#)

[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](#) | [Masa del sitio](#)



	Preguntas	Respuesta	Cumple Sí/No
Lenguaje y redacción	¿El sitio web habla el mismo lenguaje que sus usuarios?	Los contenidos son creados por un copywriter con enfoque SEO, considerando cómo los usuarios buscan información en Google y otros motores de búsqueda	Cumplido
	¿Se emplea un lenguaje claro y conciso?	El lenguaje es cálido, respetuoso y genera confianza, además de seguir los lineamientos de lenguaje claro establecidos por la entidad.	Cumplido
	¿La voz y tono es amigable, familiar y cercano?	El sitio refleja los valores de la marca, como la calidez, la transparencia y la responsabilidad, manteniendo una comunicación amable y clara.	Cumplido
Rotulado	¿El rotulado es claro y conciso, hace referencia a los llamados a la acción (botones, menús etc.)?	Los botones y menús están bien rotulados, y los llamados a la acción son directos y claros.	Cumplido
	¿Usa un único sistema de organización bien definido y claro?	El sitio mantiene una estructura coherente y fácil de seguir en todos sus portales.	Cumplido



Ejemplo de cumplimiento:

Los botones están bien rotulados y los llamados a la acción son claros. El uso de textos como “Revisa la normativa”, “Consulta los mapas” o “Lee los comunicados” facilita la navegación y permite al usuario entender de inmediato qué acción realizar.



Noticias Proyecto Ituango

Encuentra todas las noticias de la que será la mayor central de generación de energía de Colombia.

[Ir a las noticias Ituango](#)

Ofertas de empleo

Conoce información detallada de nuestras ofertas de empleo para la comunidad, públicos específicos, aprendices, practicantes y Gente EPM.

[Ir a las ofertas de empleo](#)

Centro de documentos

Accede para consultar y descargar información relevante, incluyendo normativas, facturación, contratos y otros documentos oficiales.

[Ir a centro de documentos](#)

Ejemplo de cumplimiento:

El sitio web usa un lenguaje claro que facilita la navegación con botones que indican con precisión lo que el usuario puede hacer como “Ir a las noticias Ituango” o “Consulta los mapas” y un tono cercano y fácil de entender sin palabras técnicas ni complicadas lo que permite ser entendible para todos los públicos.



	Preguntas	Respuesta	Cumple Sí/No
Estructura y navegación	¿Las imágenes son claras? ¿La interacción con la página es natural, es intuitiva la navegación?	Las imágenes del sitio son claras y la navegación es intuitiva	Cumplido
	¿El diseño es común en todas secciones y pasos para el desarrollo del trámite y/o servicio, para garantizar una navegación consistente?	El diseño mantiene coherencia visual y funcional en todo el sitio.	Cumplido
Layout de la página	¿Están bien ubicados los elementos gráficos dentro de la interfaz?	Los elementos gráficos están bien ubicados y organizados de forma que facilitan la navegación y la comprensión del contenido.	Cumplido

Ejemplo de cumplimiento:

En la parte superior de la página se encuentra el “header”, 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.





	Preguntas	Respuesta	Cumple Sí/No
Búsqueda (en caso de ser necesaria)	¿Tiene un buscador?	El sitio web cuenta con un buscador visible y funcional.	Cumplido
	¿Al momento de buscar en el "buscador" tiene autocompletado?	El buscador no ofrece autocompletado en tiempo real; en su lugar, muestra la palabra escrita como un filtro aplicado tras ejecutar la búsqueda.	Parcialmente
Elementos multimedia	¿Los video cuentan con subtítulos?	los videos tienen subtítulos y en algunos casos se usa la subtitulación automática de YouTube.	Cumplido
	¿Los elementos estáticos como fotografías, imágenes, diagramas, mapas y similares, como también, los sonidos cortos de alerta, vibraciones u otros que constituyan elementos no textuales contienen texto alternativo que cumpla con el mismo propósito que este elemento tiene para quienes lo pueden ver, escuchar o sentir?	Se utilizan etiquetas title y alt en imágenes y otros contenidos multimedia. En casos como infografías o imágenes con texto, se incluye una transcripción debajo de ellas para facilitar su comprensión por parte de todos los usuarios del sitio.	Cumplido

Ejemplo de cumplimiento:

Los videos incluyen subtítulos que permiten a las personas con discapacidad auditiva o a quienes prefieren leer comprender el contenido.



Ejemplo de cumplimiento:

El sitio web cuenta con un buscador visible y funcional.

[Inicio](#) / [Clientes y usuarios](#) / Resultados de búsqueda

Resultados de búsqueda

Puedes buscar la información que necesitas utilizando la barra de búsqueda a continuación. Simplemente ingresa las palabras clave relacionadas con tu consulta



Buscar

aguas

Puedes utilizar los filtros disponibles a continuación. Seleccióna las opciones que mejor se ajusten a tus necesidades

Buscar por

Última modificación

Borrar filtro

Resultados por página

5

Aproximadamente 677 resultados.



	Preguntas	Respuesta	Cumple Sí/No
Control y retroalimentación	¿Si existe un registro de usuario me permite corregir el perfil?	El sitio web no cuenta con esta funcionalidad	N/A
	¿Si existe un registro de usuario me permite deshacer o eliminar mi perfil?	El sitio web no cuenta con esta funcionalidad	N/A
	¿Si existe un registro de usuario me permite editar mi perfil?	El sitio web no cuenta con esta funcionalidad	N/A
Ayuda	¿Posee una página de error 404?	El sitio dispone de una página de error 404. https://www.epm.com.co/404/	Cumplido
	¿La página de error 404 le informa amablemente al usuario que valide los datos?	La página 404 ofrece un mensaje claro y cordial, invitando al usuario a revisar la dirección, regresar a la página anterior o dirigirse a la página principal del sitio.	Cumplido



	Preguntas	Respuesta	Cumple Sí/No
Ayuda	¿Posee un manual de funcionamiento, "demo" o muestra de cómo navegar en el sitio en el caso de ser muy complejo?	El sitio web incluye guías de uso disponibles en la página de preguntas frecuentes. https://www.epm.com.co/clientesyusuarios/servicio-al-cliente/preguntas-frecuentes/#accordion-731dc7b6be-item-b26a44a2ba	Cumplido
	¿Tiene opción ayuda de chat?	EPM ofrece atención por chat a través del asesor virtual EMA, además de correo electrónico y líneas telefónicas.	Cumplido
	¿Tiene opción ayuda de correo electrónico?	Los correos electrónicos de EPM están disponibles en el footer del sitio web y en las páginas de atención al cliente.	Cumplido
	¿Tiene opción ayuda a través de un teléfono de atención al usuario?	El sitio web incluye los números de atención al cliente en el footer.	Cumplido
	¿Tiene un buscador?	El sitio web cuenta con su propio buscador.	Cumplido

Ejemplo de cumplimiento:

EPM ofrece múltiples canales de comunicación para sus usuarios. Se puede contactar a través de líneas telefónicas como la nacional gratuita o la de Medellín y Valle de Aburrá, y también por WhatsApp. Para comunicaciones formales, EPM dispone de correos electrónicos para fines corporativos y para notificaciones judiciales

Líneas de contacto

Línea nacional gratuita

+57 01 8000 415 115

Exclusiva para reporte de daños.

Medellín y Valle de Aburrá

+57 604 44 44 115

Para otro tipo de requerimientos.

WhatsApp: [302 300 01 15](https://wa.me/3023000115)

Línea ética Contacto Transparente

Reporta actos indebidos de los funcionarios y/o contratistas de EPM

+57 01 8000 322 955

O haz tu [reporte aquí](#)

[Ver todas las líneas de contacto](#)

Oficinas de atención

Oficina principal: Edificio EPM

Carrera 5B # 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](#)
- [UVAs - Unidades de vida articulada](#)
- [Eventos EPM](#)

Más cerca de ti

- [Trámites y servicios](#)
- [Preguntas frecuentes](#)
- [Petición de 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](#)

A un clic

APP Móvil EPM Estamos ahí

Descárgala aquí

[Android](#)

[Apple](#)

Correo corporativo

Notificaciones judiciales

Parte 2

Criterio	Comentarios	Cumple Sí/No
El sitio web permite conocer la ruta recorrida por el usuario en la navegación del sitio (Ruta de migas)	El sitio web de EPM incluye migas de pan visibles en la parte superior izquierda de las páginas, lo que facilita al usuario conocer su ubicación dentro del sitio.	Cumplido
Las URL generadas en los diferentes niveles de navegación no tienen variables o caracteres especiales y son fáciles de leer (URL limpios)	Las URLs del sitio son amigables y no presentan caracteres como \$, &, ?, lo que mejora la comprensión y la indexación de los motores de búsqueda	Cumplido
El diseño gráfico del sitio web se conserva en todos los sitios de navegación (Navegación global consistente)	El sitio web mantiene un diseño gráfico uniforme en la gran mayoría de sus páginas. Por ejemplo, el menú principal permanece visible y es fácil de usar, lo que garantiza una experiencia agradable e intuitiva.	Cumplido
El logo de la entidad ubicado en el encabezado, direcciona al inicio del sitio web (Vínculo a página de inicio)	El logo de EPM en el header del sitio web redirige correctamente a la página principal del sitio.	Cumplido
El sitio web de la entidad permite el ingreso a través de diferentes navegadores como Google Chrome, Internet Explorer, Mozilla, entre otros (Independencia de navegador)	Se verificó la navegación del sitio en múltiples navegadores, como Google Chrome, Internet Explorer y Mozilla, sin inconvenientes.	Cumplido

Criterio	Comentarios	Cumple Sí/No
Los enlaces del sitio web indican claramente el contenido al cual conducen. No tienen textos como "ver más", "clic aquí", entre otros.	En general, los enlaces y botones de acción describen claramente su destino, evitando frases genéricas como "ver más" o "clic aquí".	Cumplido
El sitio no cuenta con ventanas emergentes en ningún nivel de navegación	No se detectaron ventanas emergentes en ninguna sección del sitio.	Cumplido
El sitio web hace un uso adecuado de títulos y encabezados con sus correspondientes etiquetas HTML, por ejemplo <h1>, <h2>	Las páginas incluyen títulos claros y bien estructurados mediante el uso adecuado de encabezados HTML.	Cumplido
El sitio web no tiene vínculos rotos	Se realizó una validación de los vínculos del sitio web con W3C Link Checker y no se encontraron errores 404.	Cumplido
Todos los contenidos del sitio web están alineados a la izquierda (Justificación del texto)	El contenido textual del sitio está alineado a la izquierda de forma generalizada.	Cumplido

Criterio	Comentarios	Cumple Sí/No
El cuerpo de texto no supera los 100 caracteres por línea (Ancho del cuerpo de texto)	En la mayoría de los casos, el cuerpo del texto mantiene un ancho adecuado que no supera los 100 caracteres por línea.	Cumplido
En ningún contenido del sitio web existen textos subrayados para destacar, excepto si son enlaces a otros contenidos (Texto subrayado)	El subrayado se emplea únicamente para señalar enlaces, como se recomienda.	Cumplido
El sitio web no permite desplazamiento de izquierda a derecha para consultar contenidos	No se presentan contenidos que requieran desplazamiento de izquierda a derecha.	Cumplido
El sitio web cuenta con diferentes hojas de estilo para su correcta navegación (pantalla, móvil, impresión). En caso de que el sitio web sea responsive sólo requiere formato de impresión	Gracias al uso de hojas de estilo en cascada (CSS), el sitio se adapta correctamente a distintos formatos, incluyendo impresión.	Cumplido
El sitio web le indica al usuario cuando ha visitado contenidos de la página (Vínculos visitados)	Los enlaces cambian de color una vez visitados, facilitando el reconocimiento del historial de navegación.	Cumplido



Criterio	Comentarios	Cumple Sí/No
Los formularios del sitio web tienen correctamente señalizados los campos obligatorios	Los formularios del sitio web indican cuáles campos son obligatorios.	Cumplido
Es clara la correspondencia entre el título del campo en los formularios y el espacio dispuesto para el ingreso de la información	Los títulos de los campos están claramente asociados con los espacios correspondientes, lo que facilita la identificación de la información que se debe ingresar.	Cumplido
Ejemplos en los campos de formulario	Los campos de los formularios generalmente incluyen ejemplos que ayudan a orientar al usuario sobre la información que debe ingresar.	Cumplido

Ejemplo de cumplimiento:

El sitio web cambia el color de los enlaces una vez han sido visitados, lo cual facilita al usuario reconocer qué contenidos ya ha explorado. Por ejemplo, en el aviso informativo sobre interrupciones de servicio, el vínculo a la cuenta de Twitter de EPM (@EPMestamosahi) cambia de color tras ser visitado

Ten presente que no todas las interrupciones de los servicios son programadas. También pueden presentarse debido a daños en nuestra infraestructura. Al ser eventos inesperados, no podemos darte aviso anticipado sobre los mismos. En estos casos, te invitamos a estar atento a la evolución de los arreglos, en nuestra línea de atención al cliente [\(604\) 44 44 115](tel:604444115) o en nuestra cuenta de Twitter: [EPMestamosahi](https://twitter.com/EPMestamosahi).

Ejemplo de cumplimiento:

El sitio web utiliza títulos claros y jerárquicamente organizados. Por ejemplo, en la página **“Interrupciones del servicio de agua”**, el título principal **“Interrupciones del servicio de agua”** está claramente destacado como encabezado principal, lo que indica el uso correcto de la etiqueta `<h1>`. Además, se emplean subtítulos como **“Conoce las interrupciones del servicio de agua programadas”** para dividir el contenido, utilizando etiquetas `<h2>`



3. Conclusiones

Conclusiones

A partir de la revisión directa del sitio web y el análisis realizado, se identificaron varios aspectos clave que se presentan a continuación.

- El sitio web de EPM tiene un diseño claro y organizado que facilita la navegación.
- La identidad corporativa está presente en la gran mayoría de las páginas del sitio.
- El sitio ofrece canales de contacto y políticas de privacidad accesibles para los usuarios.
- El lenguaje es sencillo, cercano y adecuado para el público objetivo.
- Los botones y enlaces son claros y guían de forma correcta al usuario.

Conclusiones

- La navegación es consistente en todo el sitio.
- El buscador funciona correctamente, pero podría mejorarse con autocompletado.
- Los elementos multimedia incluyen subtítulos y texto alternativo, mejorando la accesibilidad.
- Falta mostrar fechas de actualización visibles en todos los documentos.
- A partir de la revisión directa del sitio web y el análisis realizado, se identificaron varios aspectos clave que se presentan a continuación como conclusiones.



epm[®] | Gracias