

Transacciones rápidas EPM

Septiembre 2025



Bienvenido al manual de transacciones rápidas de EPM

El sitio web de EPM ofrece una sección llamada "**Transacciones rápidas**", diseñada para facilitar el acceso a diversos trámites y servicios en línea. Esta sección reúne, en un solo lugar, las principales gestiones que los usuarios pueden realizar de manera ágil y sin complicaciones.

Este manual tiene como propósito darte una **visión general de cómo está organizada esta sección**, dónde encontrar la información que necesitas y cómo identificar las opciones disponibles según el tipo de servicio. Así podrás ubicar de forma sencilla la transacción que buscas y conocer su función antes de ingresar.

Paso 1: Ingresa a Transacciones rápidas

Para comenzar, accede al sitio web oficial de EPM en www.epm.com.co. Una vez en la página de inicio, dirígete a la parte superior donde se encuentra el menú principal.

Allí verás un botón de color naranja con el nombre **"Transacciones rápidas"**. Haz clic sobre este botón para ingresar directamente a la sección que reúne todas las transacciones del sitio web.



Paso 2: Explora las opciones según el servicio

Después de ingresar al botón "**Transacciones rápidas**", se abre una página que concentra todas las transacciones. Allí podrás identificar fácilmente el tipo de gestión que deseas realizar.

Para organizar la búsqueda, utiliza las pestañas disponibles: **Aguas, Energía, Gas, Consultas o Transacciones de factura**. Cada una agrupa las transacciones relacionadas con ese servicio."

🏠 / Clientes y usuarios / Realiza transacciones rápidas EPM

Transacciones rápidas EPM

Te sugerimos evitar guardar las páginas en favoritos de modo que tu navegación sea siempre la mejor.

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

Todas las transacciones Aguas Energía Gas Consultas Transacciones de factura

Agendamiento de asesoría para empresas, con atención virtual o presencial.



Aquí podrás agendar una cita, para que tu empresa sea atendida de forma virtual o presencial en las instalaciones de EPM, donde se atienden trámites como: Pedidos, PQIs o recibir asesoría comercial de las ofertas que tiene EPM.

Realizar agendamiento

Recarga tu energía prepago



Recarga energía prepago, precarga, y paga tu alumbrado.

Recarga tu energía

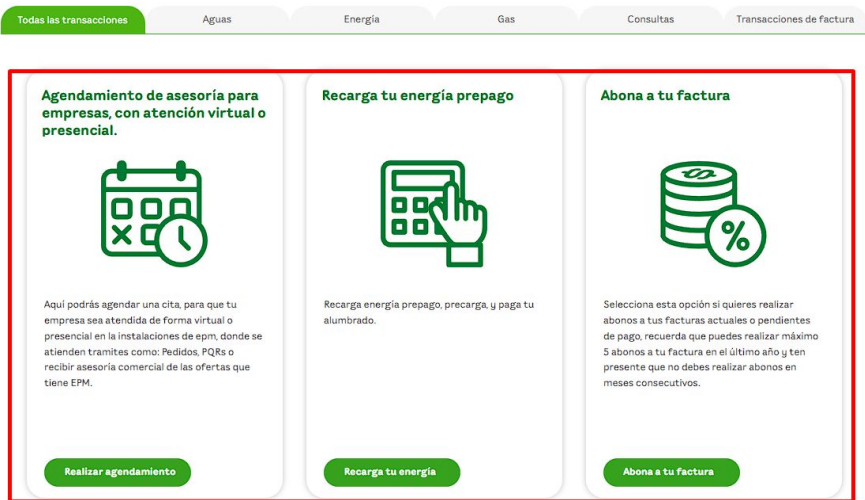
Abona a tu factura



Selecciona esta opción si quieres realizar abonos a tus facturas actuales o pendientes de pago, recuerda que puedes realizar máximo 5 abonos a tu factura en el último año y ten presente que no debes realizar abonos en meses consecutivos.

Abona a tu factura

Paso 3: Selecciona la transacción de tu interés



Una vez navegues por las categorías, verás una serie de opciones con íconos que identifican cada **transacción disponible**. Solo debes hacer clic sobre la opción que necesitas para iniciar la transacción. Cada una incluye un **título**, un **ícono representativo** y una **breve descripción** para ayudarte a identificarla rápidamente.

Algunas de las opciones más utilizadas son:

- EPM a tu puerta
- Paga tu factura
- Agendamiento revisión periódica del servicio de gas
- Actualización de datos cliente/usuario
- Recarga tu energía prepago
- Peticiones, quejas o reclamos (PQRs)
- Consulta interrupciones del servicio

EPM a tu puerta

El acceso a esta transacción se identifica con un ícono de un técnico con casco de seguridad y una llave inglesa.

A través de esta opción es posible solicitar servicios de **instalación, mantenimiento y reparación** de electrodomésticos y gasodomésticos, además de **consultar el detalle** de cada uno para coordinar su prestación.

[Clic para ir a EPM a tu puerta](#)



EPM a tu puerta



Servicios de instalación, mantenimiento y reparación de electrodomésticos y gasodomésticos.

Conocer servicios

Conoce EPM a tu puerta

Al ingresar, encontrarás una página que presenta los servicios de **instalación**, mantenimiento y **reparación** de electrodomésticos y gasodomésticos, con información clara sobre cómo solicitarlos.

Desde allí podrás conocer el detalle de cada servicio, coordinar la visita de un **técnico** y acceder a recomendaciones para garantizar una atención segura.

[Clic para ir a EPM a tu puerta](#)



Paga tu factura

El acceso a esta página tiene un ícono de una factura. Si deseas **pagar el valor total de tu factura de EPM**, esta opción te permite realizar el pago en línea de forma **rápida y segura**.

Puedes usarla para **facturas** vigentes o pendientes, y recibir confirmación inmediata de la transacción.

[Clic para ir a Paga tu factura](#)



Conoce Paga tu factura

En **paga tu factura** podrás **consultar** y **pagar** tu factura de manera fácil y segura.

Puedes **registrarte** o **iniciar sesión**, y el aplicativo te mostrará todas las opciones disponibles para gestionar tu factura EPM.

[Clic para ir a Paga tu factura](#)



Agendamiento revisión periódica del gas

El acceso a esta transacción tiene un ícono de una **llama** y una **lupa**.

Esta opción te permite **agendar** la visita técnica obligatoria para la revisión de la red interna de gas de tu inmueble.

[Clic para agendar una revisión](#)



Agendamiento revisión periódica del servicio de Gas



Este formulario permitirá agendar la visita para tu revisión periódica de la red interna de gas.

Realizar trámite

Agenda tu revisión periódica

Esta transacción te permite **programar la visita técnica obligatoria** que debe realizarse **cada 5 años** para garantizar la seguridad de la red interna de gas.

Desde aquí puedes consultar la fecha de vencimiento, tarifas, prestadores autorizados, agendar o cancelar citas y validar la confirmación de tu revisión.

[Clic para agendar una revisión](#)



[Ir a epm.com.co](#)

Agendamiento |

Inicio Agendamiento EPM Agenda revision

Agenda la revisión periódica del servicio de Gas

La revisión periódica de la red interna de gas es importante por tu seguridad y la de quienes te rodean.

La revisión periódica es la verificación que debe hacerse cada 5 años a las redes internas de gas en los hogares, comercios, empresas e industrias y todo lo correspondiente a línea matriz para garantizar el buen funcionamiento y la seguridad en la instalación. Esta se debe realizar dando cumplimiento a la Resolución 059 de 2012 de la Comisión de Energía y Gas, reglamentada por la resolución 90902 del ministerio de minas y energía y demás normativa vigente.

Puedes consultar la fecha de vencimiento de tu revisión periódica, haciendo clic [aquí](#)

Puedes saber más sobre el trámite de la revisión periódica, sus tarifas y quién está autorizado para realizarla, haciendo clic [aquí](#)

Puedes consultar y/o cancelar tus agendas haciendo clic [aquí](#)

En caso de no recibir el correo de confirmación de la visita, con el número de requerimiento, debes llamar a la línea de atención 604 4444115 o verificar a través del portal, dando clic [Aquí](#), si la revisión sí quedó programada. Por favor conserva el correo de confirmación y el número de requerimiento, el cual será solicitado en caso de ser necesario o presentarse alguna novedad.

Si el día pactado no recibes la visita de nuestro personal, por favor comunícate a la línea de atención 604 4444115, para poder reprogramar tu revisión lo antes posible.

[Volver](#)

[Agendar mi revisión con EPM](#)

Actualización de datos Cliente/usuario

El acceso a esta transacción tiene un ícono de una nube con dos flechas en círculo.

Desde esta opción puedes **actualizar tu información personal** registrada en EPM y realizar ajustes relacionados con el **nombre del titular de la factura**.

[Clic para actualizar tu datos](#)



Actualización de datos Cliente/usuario



Actualiza tus datos personales. Además, podrás gestionar los datos de tu factura en la opción Cambio Nombre de la Factura

Actualizar datos

Actualiza tus datos

Al ingresar, verás un formulario dividido en dos secciones: **información del servicio** e **información personal**.

Deberás indicar si la solicitud es para **hogar o empresa**, ingresar el **número de contrato** y completar tus **datos personales**. El sistema te pedirá verificar tu **correo electrónico** antes de continuar.

[Clic para actualizar tu datos](#)



Formulario de actualización de datos

Este formulario permitirá actualizar tus datos en EPM, por favor ingresa la información solicitada y recuerda que los campos marcados con asterisco (*) son requeridos:

Información del servicio

Por favor indicanos si la actualización es para una empresa o para un hogar (persona natural) *



Digita el número de contrato del que quieres actualizar la información y haz clic en la lupa *



Dirección

Municipio

Tipo dirección *

Urbano



Relación con el inmueble *



Datos personales

Tipo de identificación *



Número de identificación *

Nombre *

Apellidos *

Indicativo teléfono fijo



Teléfono fijo

Teléfono celular

Fecha expedición de identificación

dd-mm-aaaa



Correo electrónico *

Verificar cuenta de correo

Recarga tu energía prepago



El acceso a esta transacción tiene un ícono de una calculadora con una mano presionando un botón. Si cuentas con el servicio de **energía prepago**, esta opción te permite realizar la **recarga en línea** de manera rápida y segura.

Podrás cargar **saldo**, pagar el **alumbrado público** y generar el **PIN** que se ingresa directamente en el **medidor**.

[Clic para recargar energía prepago](#)

Recarga tu energía prepago



Recarga energía prepago, precarga, y paga tu alumbrado.

Recarga tu energía

Cómo realizar tu recarga en línea

Al ingresar a esta opción, verás un **formulario** donde deberás ingresar el **número del medidor**, seleccionar el **tipo de transacción** (recarga, precarga o pago de alumbrado público) y digitar el **valor** que deseas cargar.

El sistema te guiará paso a paso hasta completar el **pago**.

[Clic para recargar energía prepago](#)



[Ir a epm.com.co](#)

1 2 3 4

Validación Información Realizar pago Comprobante

Proceso de pago Energía Prepago

Ingresa el número del medidor*

Elegir transacción a realizar

☒ Recarga ☐ Precarga ☐ Pago Alumbrado Público

Valor a cargar*

[Consultar históricos](#) Continuar

Peticiones, quejas o reclamos (PQRs)

El acceso a esta transacción tiene un ícono de un cuadro de diálogo con un signo de interrogación.

Aquí puedes registrar una **petición, queja, reclamo** o **recurso** sobre los servicios que presta EPM.

[Clic para registrar tu PQR](#)

Peticiones, quejas, reclamos y
recursos PQR'S



Aquí podrás registrar tus peticiones, quejas,
reclamos o recursos.

Consultar PQR'S

Registra tu solicitud



Al acceder al aplicativo de **PQRS**, verás un **menú** donde podrás elegir el **tipo de solicitud** que desees realizar: una **petición**, **queja**, **reclamo** o **recurso**.

Deberás seleccionar la opción que mejor se ajuste a tu caso y luego seguir los pasos que se te indican para registrar tu **solicitud**.

[Clic para registrar tu PQR](#)

[Ir a epm.com.co](#)

A-

A+

Tiempo

Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos

epm

Usuario
Cerrar sesión

Te damos la bienvenida a PQRS, es un gusto poder ayudarte con tu caso

Aquí podrás registrar tus peticiones, quejas, reclamos o recursos, los cuales gestionaremos en días hábiles y de lunes a viernes de 6 a. m. a 6:00 p. m.

Selecciona el tipo de solicitud que vas a realizar

Ingresar una petición:

Si ya tienes servicios de EPM y necesitas algo de ellos, ej. separar cuentas, financiar, sacar duplicado.

Ingresar una queja:

Estás inconforme con la actuación o atención de un funcionario/contratista, o con un servicio prestado.

Ingresar un reclamo:

Tienes inconformidad con los valores que te facturamos

Ingresar un recurso:

No estás de acuerdo con la respuesta a un reclamo que hiciste y deseas que lo revisemos.

Antes de continuar, para brindarte una mejor experiencia por favor ten presente lo siguiente:

Si tu solicitud **NO** está relacionada con tus servicios públicos, escribe al buzón epm@epm.com.co. Conoce los requisitos necesarios para presentar cualquier solicitud en [Trámites y servicios](#).
Entérate de los alivios frente a la emergencia por Covid-19 [Aquí](#).
Si estás conectado(a) desde una red corporativa conexión VPN, deshabilita el proxy para que este formulario funcione de manera correcta.

☐ Al presentar esta PQR por este medio, acepto y autorizo a EPM, para que todas las notificaciones me sean enviadas al correo electrónico registrado, esto con base en el artículo 56 de la Ley 1437 de 2011.

☐ Acepto la [Política de Privacidad](#) y los [Términos y condiciones](#)

Continuar

Consulta interrupciones del servicio

El acceso a este contenido tiene un ícono de una **tubería rota** con un **signo de exclamación**.

Consulta aquí si hay **interrupciones** programadas o imprevistas en los servicios de **energía, gas o acueducto** que puedan afectar tu inmueble. Puedes buscar por **dirección o número de contrato**, y conocer el **estado actual**, las **fechas estimadas** y las **causas** del evento.

[Clic para ver las interrupciones del servicio](#)

Consulta de interrupciones del servicio



Conoce las interrupciones programadas de energía, gas y aguas

Interrupciones


Conoce las próximas interrupciones



Aunque no se trata de una **transacción**, esta **sección** es muy útil para los **usuarios**.

Al ingresar podrás **consultar interrupciones programadas** de los servicios de **acueducto, energía y gas**.

[Clic para ver las interrupciones del servicio](#)

 / [Clientes y usuarios](#) / Interrupciones del servicio

Interrupciones programadas de servicios

Pensando en nuestros clientes y usuarios y con el objetivo de ofrecerles un mejor servicio, hemos creado esta sección en donde podrás consultar nuestras interrupciones programadas de los servicios de acueducto, energía y gas. Estas interrupciones se deben a trabajos de modernización y reposición de redes, así como a labores de mantenimiento y reparación de la infraestructura, para entregarte, en tu hogar y/o en tu empresa, un servicio óptimo y de excelente calidad. Puedes realizar la consulta indicando tu barrio o municipio.

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](#) o en nuestra cuenta de Twitter: [EPMestamosahi](#).



Agua



Energía



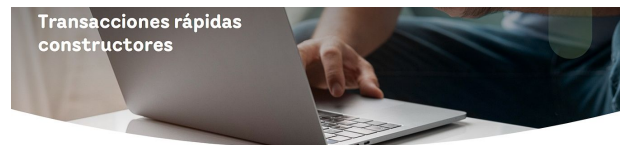
Gas

Transacciones para empresas y constructores

El sitio web de EPM también ofrece transacciones exclusivas para **empresas y constructores**.

Al igual que en la página general, las transacciones están organizados por tipo de servicio (energía, gas, aguas, entre otros) y se navegan de forma similar: con tarjetas, descripciones breves y acceso directo al formulario o solicitud.

Estas secciones permiten agilizar gestiones como **solicitudes técnicas, pagos, agendamientos y consultas especializadas**.



🏠 / Clientes y usuarios / transacciones rápidas constructores

Te sugerimos evitar guardar las páginas en favoritos de modo que tu navegación sea siempre la mejor.

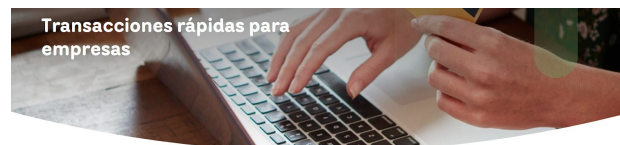
Aquí podrás conocer y realizar las transacciones de forma rápida y sencilla según el servicio que necesites:

Todas las transacciones Aguas Energía Gas Consultas Transacciones de Factura

Agendamiento de servicios

Atención al cliente

Base de datos de clientes



🏠 / Clientes y usuarios / Transacciones rápidas para empresas

Te sugerimos evitar guardar las páginas en favoritos de modo que tu navegación sea siempre la mejor.

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

Todas las transacciones Aguas Energía Gas Programa Somos Grupo EPM Consultas Transacciones de Factura

Atención al cliente

Agendamiento de servicios

Base de datos de clientes

Conoce el resto de transacciones

En este documento se seleccionaron solo algunas **transacciones** como **ejemplo** para mostrar cómo funciona la sección de **Transacciones rápidas** en el sitio web de **EPM**. Aunque no se describen todas, la mayoría siguen una **estructura y funcionamiento** similares, por lo que no deberías perderte al explorarlas.

Cada **opción** en el **portal** está acompañada de un **ícono**, una breve **descripción** y un **botón de acceso**, lo que facilita su uso sin necesidad de instrucciones detalladas.

[Clic para conocer el resto de transacciones rápidas](#)



🏠 / [Clientes y usuarios](#) / Realiza transacciones rápidas EPM

Transacciones rápidas EPM

Te sugerimos evitar guardar las páginas en favoritos de modo que tu navegación sea siempre la mejor.

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

Todas las transacciones

Aguas

Energía

Gas

Consultas

Transacciones de factura

Agendamiento de asesoría para empresas, con atención virtual o presencial.



Aquí podrás agendar una cita, para que tu empresa sea atendida de forma virtual o presencial en la instalaciones de epm, donde se atienden tramites como: Pedidos, PQRs o recibir asesoría comercial de las ofertas que tiene EPM.

Realizar agendamiento

Recarga tu energía prepago



Recarga energía prepago, precarga, y paga tu alumbrado.

Recarga tu energía

Abona a tu factura



Selecciona esta opción si quieres realizar abonos a tus facturas actuales o pendientes de pago, recuerda que puedes realizar máximo 5 abonos a tu factura en el último año y ten presente que no debes realizar abonos en meses consecutivos.

Abona a tu factura



epm[®] | Gracias