

Manual de usuario App EPM

Septiembre 2025



Bienvenido al manual de usuario de la App EPM

Con la App EPM, tendrás en tus manos el control de tus servicios de energía, agua y gas, accediendo a información relevante y contactándonos de forma ágil desde cualquier lugar. Este manual ha sido diseñado para ser tu guía rápida, mostrándote las funciones esenciales de la aplicación de manera clara y directa.

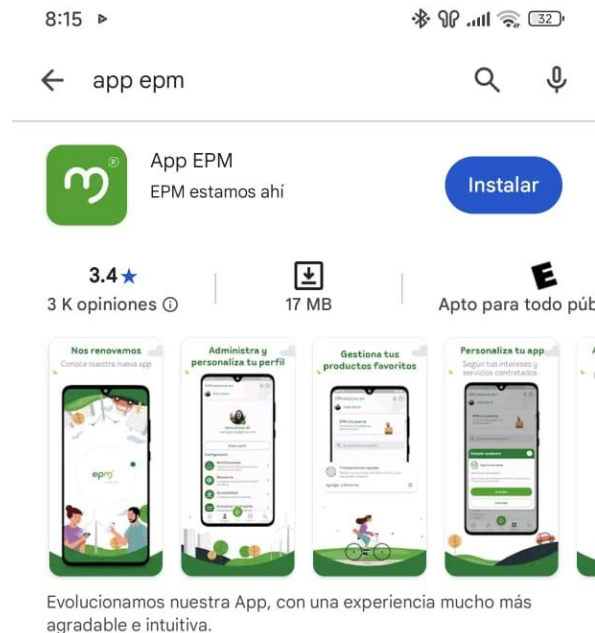
Aprenderás a descargar la app, iniciar sesión y navegar por sus secciones principales para consultar información sobre trámites, realizar transacciones rápidas, encontrar estaciones de carga (de gas o eléctricas), reportar daños y fraudes, y comunicarte con nuestro equipo.



Descarga la App EPM

Para empezar a usar la aplicación de EPM, lo primero que debes hacer es descargarla en tu dispositivo.

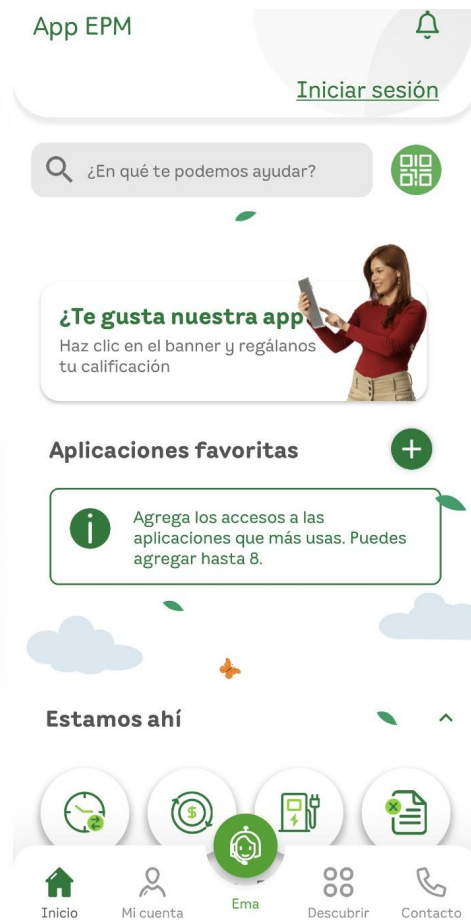
- **Ingresa a la tienda de aplicaciones** de tu teléfono móvil: **Play Store** si usas Android o **App Store** si usas iOS.
- En la barra de búsqueda, escribe "**App EPM**" y busca la aplicación.
- Asegúrate de seleccionar la aplicación oficial de EPM (puedes verificar su logo, calificación y número de descargas).
- Pulsa el botón "**Instalar**" o "**Descargar**" y espera a que la aplicación se instale en tu dispositivo. Una vez lista, podrás pulsar "Abrir".



Navega fácilmente por la App EPM

Al abrir la app, verás la pantalla principal con opciones clave como:

- **Iniciar sesión:** accede a tu cuenta.
- **Barra de búsqueda:** encuentra servicios rápidamente.
- **Secciones principales:** trámites, transacciones rápidas, Ema, reporte de daños, etc.
- **Menú inferior:** botones de navegación (Inicio, Mi cuenta, Ema, Descubrir, Contacto).

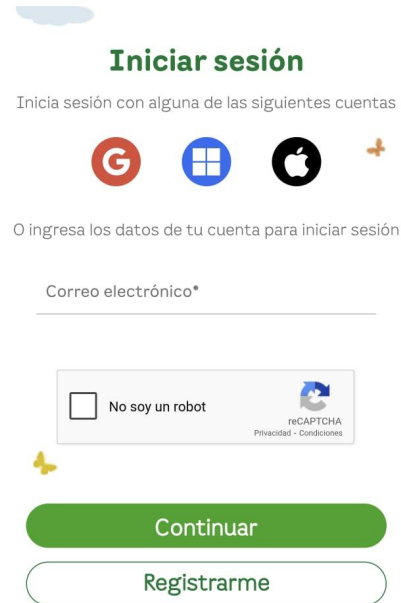
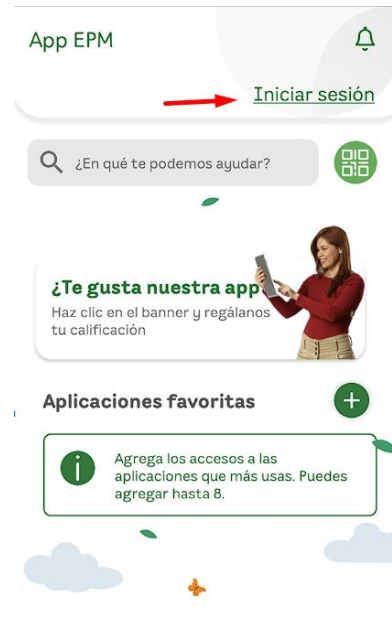


Inicia sesión con tu cuenta

Desde la pantalla principal, pulsa el botón "**Iniciar sesión**" ubicado en la parte superior. Aquí podrás acceder a tu cuenta de EPM de dos formas:

- **Con cuentas externas:** selecciona las opciones de Google, Apple o Microsoft para un acceso rápido.
- **Con tu correo electrónico:** escribe tu correo, marca la casilla 'No soy un robot' y luego ingresa tu contraseña.

Si aún no tienes una cuenta, puedes pulsar el botón "**Registrarme**" para crear una.



Encuentra lo que necesitas al instante

Para encontrar rápidamente cualquier trámite, servicio o información dentro de la app:

- **Pulsa la barra** que dice "¿En qué te podemos ayudar?" en la pantalla principal.
- **Escribe una palabra clave** de lo que buscas (ej. "factura", "daños", "pago").
- A medida que escribes, la app te mostrará **resultados sugeridos** y secciones relevantes como Trámites, Transacciones rápidas o Reporte de daños. Selecciona la opción que necesites para acceder directamente.



Accede a los trámites fácilmente

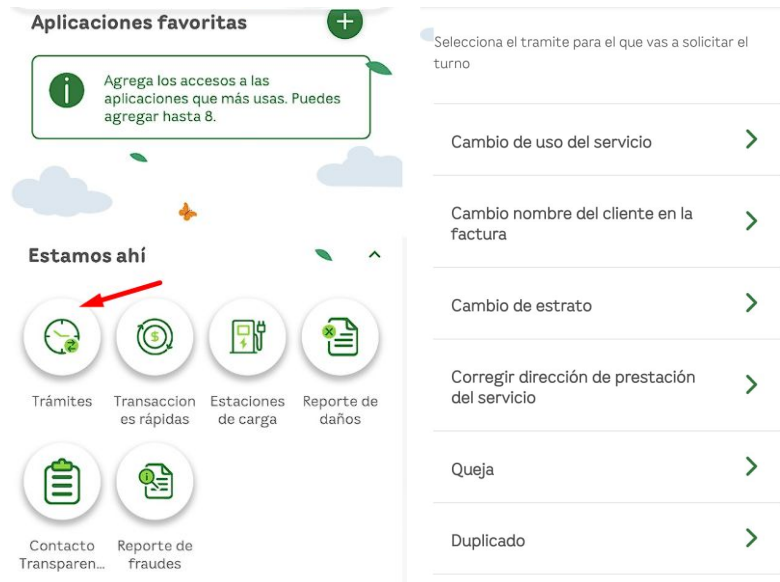


Ingresa a los **trámites** desde la sección "**Estamos ahí**" en la pantalla principal. Allí encontrarás información detallada sobre los diferentes trámites de los servicios de EPM.

Aquí podrás ver información sobre:

- Cambio de uso del servicio o de nombre del cliente.
- Solicitud de duplicados de factura.
- Presentar quejas o reclamos.
- Gestionar financiación de servicios.
- Y otras solicitudes específicas.

Simplemente selecciona el trámite deseado para **ver sus detalles y requisitos**.



Todo lo que necesitas para tus trámites

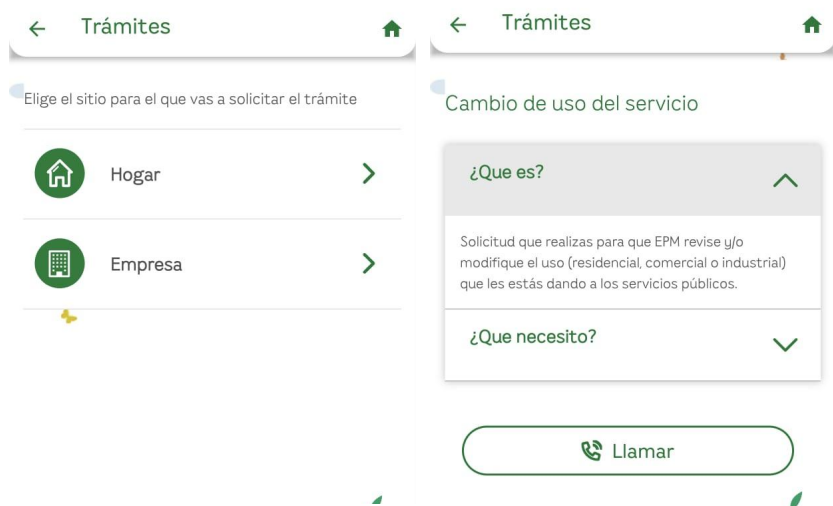


Al seleccionar un trámite específico (como "Cambio de uso del servicio"), la app te pedirá primero que elijas si la solicitud aplica para **Hogar** o **Empresa**.

Una vez que selecciones una opción, podrás ver la **información detallada** de ese trámite, que incluye:

- "**¿Qué es?**": una descripción clara del trámite y su propósito.
- "**¿Qué necesito?**": los requisitos, documentos o pasos previos que debes tener en cuenta.

Para cualquier duda o **para solicitar más información**, la app te ofrece la opción de comunicarte con las líneas de atención al cliente de EPM a través del botón "**Llamar**".



Conoce las transacciones disponibles

Esta opción te permite realizar operaciones frecuentes y sencillas relacionadas con tus servicios de EPM.

Aquí podrás:

- Abonar a tu factura: realizar pagos parciales.
- Consultar y recargar Energía y Aguas Prepago.
- Realizar Pre-recargas de Energía Prepago.
- Obtener Certificados de Aguas y Energía Prepago.

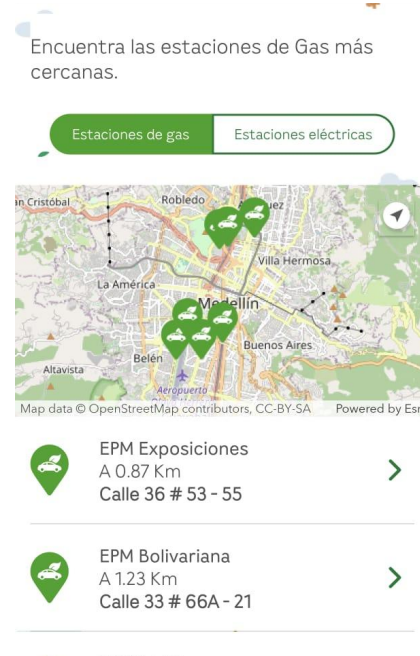
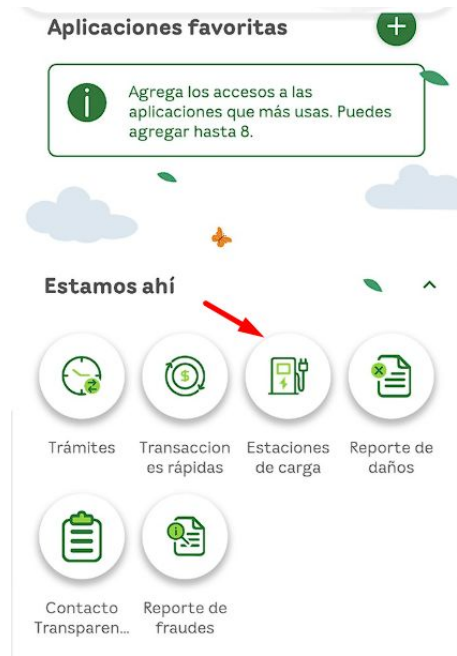
Selecciona la transacción que deseas realizar y sigue las indicaciones que te irán apareciendo.



Encuentra las estaciones más cercanas

Usa esta opción para encontrar las **estaciones de carga de EPM**, ya sea de **gas natural** o de **movilidad eléctrica**.

Verás un **mapa** con las ubicaciones y una **lista detallada** de las estaciones más cercanas, mostrando su distancia y dirección. Puedes seleccionar una estación en la lista para obtener más información sobre ella.



Reporta daños en espacios públicos

Accede a "**Reporte de Daños**" desde la sección "**Estamos ahí**" en la pantalla principal. Esta opción te permite **informar a EPM sobre daños en los servicios públicos** ubicados en espacios públicos.

Podrás reportar incidentes relacionados con los servicios de:

- **Energía**
- **Aguas**
- **Gas Natural**

Selecciona el servicio afectado para proceder con tu reporte.



Infórmarnos aquí daños en espacios públicos

Podrás reportar los daños de algunos de los servicios que prestamos, elige a continuación uno de ellos para continuar

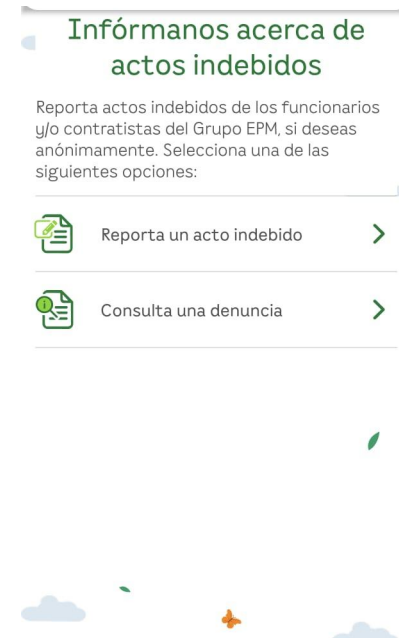
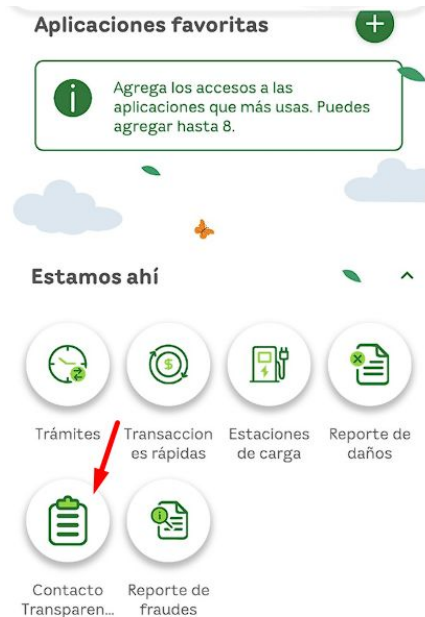
-  Energía >
-  Aguas >
-  Gas Natural >

Haz tu reporte con confianza

Accede a "Contacto Transparente" y podrás **informar de manera confidencial y anónima sobre posibles actos indebidos** de funcionarios o contratistas del Grupo EPM.

Aquí podrás:

- **Reportar un acto indebido:** envía tu denuncia sobre una situación.
- **Consultar una denuncia:** revisa el estado de un reporte que ya realizaste.



Reporta fraudes de forma segura

Esta opción te permite **informar sobre fraudes relacionados con los servicios** que presta EPM.

Podrás reportar situaciones fraudulentas en los servicios de:

- **Energía**
- **Aguas**
- **Gas Natural**

Selecciona el servicio afectado para proceder con tu reporte de fraude.



Conoce cómo pagar tu factura EPM

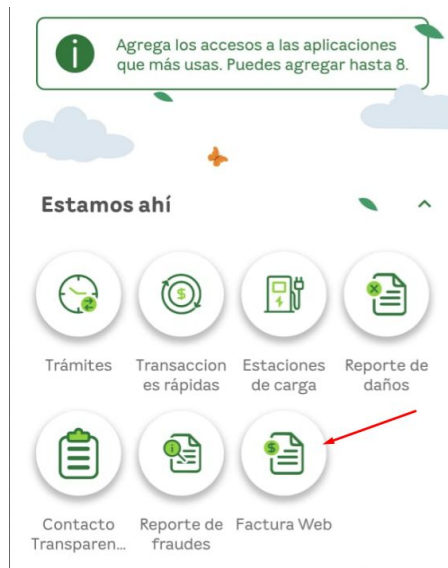


Consulta y paga tu factura EPM

Al seleccionar la opción "**Factura Web**", podrás **pagar y gestionar tus productos y servicios de manera rápida y fácil**.

Esta sección te permite:

- **Pagar servicios públicos:** para consultar y pagar tus facturas regulares.
- **Pagar conceptos tipo RI:** para consultar y pagar otros conceptos diferentes a los servicios públicos.



Inscribe tu factura EPM

una vez ingreses a "**Pagar servicios públicos**", el sistema te indicará como puedes proceder con el pago:

- **Inscribir factura:** primero, ingresa el número de contrato de tu servicio. Podrás asignarle un nombre personalizado y elegir si deseas recibir la factura por correo electrónico o en formato físico.
- **Consultar y pagar:** una vez inscrita, la app te mostrará tus facturas pendientes. Podrás consultarlas, descargarlas o seleccionadas para proceder con el pago.

The screenshot shows the 'Factura Web' app interface for registering a bill. At the top, there's a header with a back arrow, the title 'Factura Web', and a home icon. Below the header is a menu icon and the title 'Inscribir factura'. A green box with an information icon contains the text: 'Ingresa el contrato que deseas inscribir y una vez verifiques la dirección, asignale un nombre personalizado.' Below this are input fields for 'Contrato*', 'Dirección', and 'Nombre personalizado*'. There's a 'Verificar' button next to the 'Contrato*' field. Below the 'Nombre personalizado*' field is a section titled '¿Cómo desea recibir su factura?' with two radio button options: 'Correo electrónico' (selected) and 'Formato físico'. A note below the options states: 'Al seleccionar el formato digital aceptas recibir la factura solo en este formato, elige a continuación el medio preferido.' At the bottom are 'Guardar' and 'Cancelar' buttons.

The screenshot shows the 'Factura Web' app interface for viewing bills. At the top, there's a header with a back arrow, the title 'Factura Web', and a home icon. Below the header are three icons: a magnifying glass for 'Consultar otras facturas', a plus sign for 'Inscribir facturas', and a gear for 'Administrar facturas'. Below these is a section titled 'Mis Facturas' with a search bar labeled 'Buscar en mis facturas'. Below the search bar is a dropdown menu for 'Ordenar por' with the option 'Selecciona una opción' and a checkmark. Below this is a section titled 'Selecciona aquellas facturas que deseas pagar'. A card shows a selected bill with a green checkmark and the name 'Abilio'. The card displays the following information: 'Contrato: 6432293', 'Referente: 108899729674', '\$ 499.897', and 'Pago sin recargo: 12/08/2025'. There are links for 'Ver detalle' and a 'Descargar' button. At the bottom, a green bar shows 'Facturas seleccionadas: 1' and '\$499.897' on the left, and a 'Pagar >' button on the right.

Paga tu factura EPM

Una vez que has seleccionado la factura a pagar, serás dirigido a la pantalla para realizar el pago a través de **PSE (Pago seguro electrónico)**.

Para continuar, deberás:

1. **Verificar el total a pagar.**
2. **Seleccionar tu entidad bancaria** y completar los demás datos personales requeridos (tipo de cliente, identificación, etc.).
3. Al pulsar el botón "**Pagar**", la aplicación te redirigirá a la plataforma segura de tu banco para que finalices la transacción.

The screenshot shows a mobile application interface for paying a bill. At the top, there's a header with a back arrow, the title 'Factura Web', and a home icon. Below the header, there's a menu icon and a plus icon. The main content area is titled 'Elige el medio de pago'. It displays the 'Total a pagar' as '\$ 499.897'. Below this, there's a section for 'PSE - Pago seguro electrónico' with a PSE logo. A note states: 'Debitaremos el pago de la entidad financiera que selecciones.' There are three selection fields, each with a dropdown arrow and a green checkmark: 'Entidad bancaria *', 'Tipo de cliente *', and 'Tipo de identificación *'. Each field has a red error message: 'Por favor seleccione una entidad financiera.', 'Por favor seleccione un tipo de cliente.', and 'Por favor seleccione un tipo de identificación.' respectively. Below these fields, there are input fields for 'Número de identificación*' (containing '100000000000'), 'Nombres completos*' (containing 'Prueba'), and 'Número celular*'. At the bottom, there's a large grey button labeled 'Pagar' and a 'Número Fijo' field.

Conoce el resto de opciones



Descubre más herramientas

Accede a "**Mi Cuenta**" desde el menú inferior de navegación. Esto te permitirá **administrar la configuración de tu aplicación y consultar información importante**.

Aquí encontrarás:

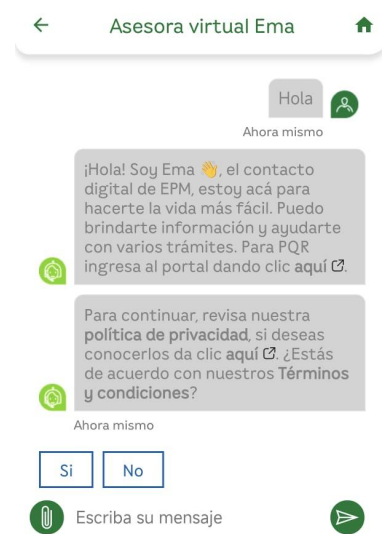
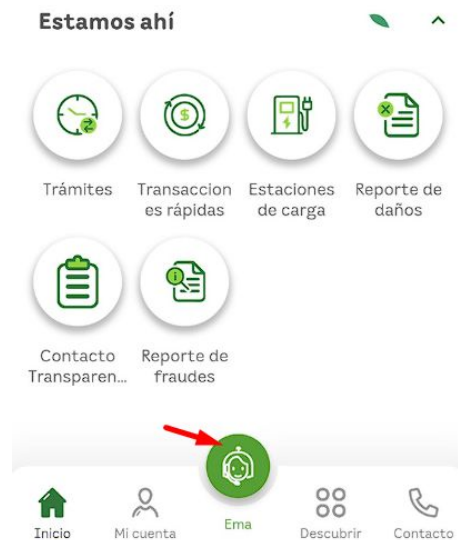
- **Configuración:** gestiona tus notificaciones y ajusta las opciones de accesibilidad de la app.
- **Información:** consulta el Aviso de privacidad y los Términos y condiciones de uso de la aplicación.



Ema, el contacto digital de EPM

Ema es el contacto digital de EPM. Fue diseñada para ayudarte a encontrar información y resolver dudas sobre los servicios y trámites.

Podrás interactuar con Ema escribiendo tus preguntas o seleccionando las opciones que te ofrezca para recibir asistencia.

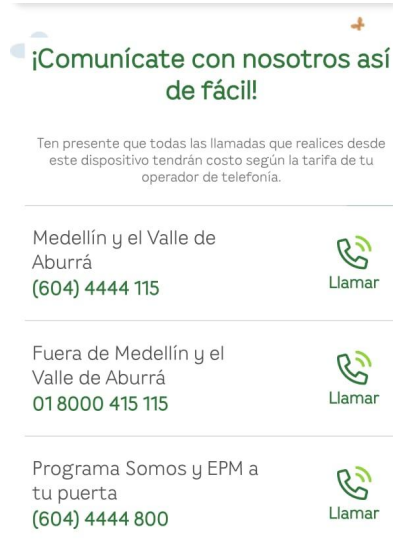
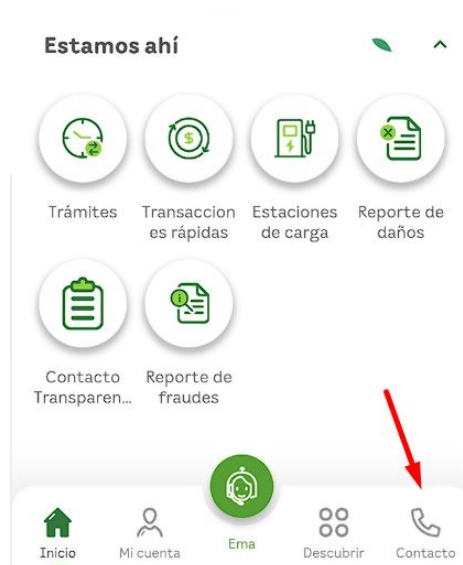


Contáctanos

Accede a "**Contacto**" desde el menú inferior de navegación. Con esta opción podrás **comunicarte fácilmente con EPM** a través de sus diversas líneas de atención telefónica.

Aquí encontrarás los números de contacto para:

- **Atención general:** para Medellín, el Valle de Aburrá y fuera de estas zonas.
- **Programas específicos:** como "Somos EPM a tu puerta".
- **Línea Ética:** para reportes especiales.





epm[®] | Gracias