



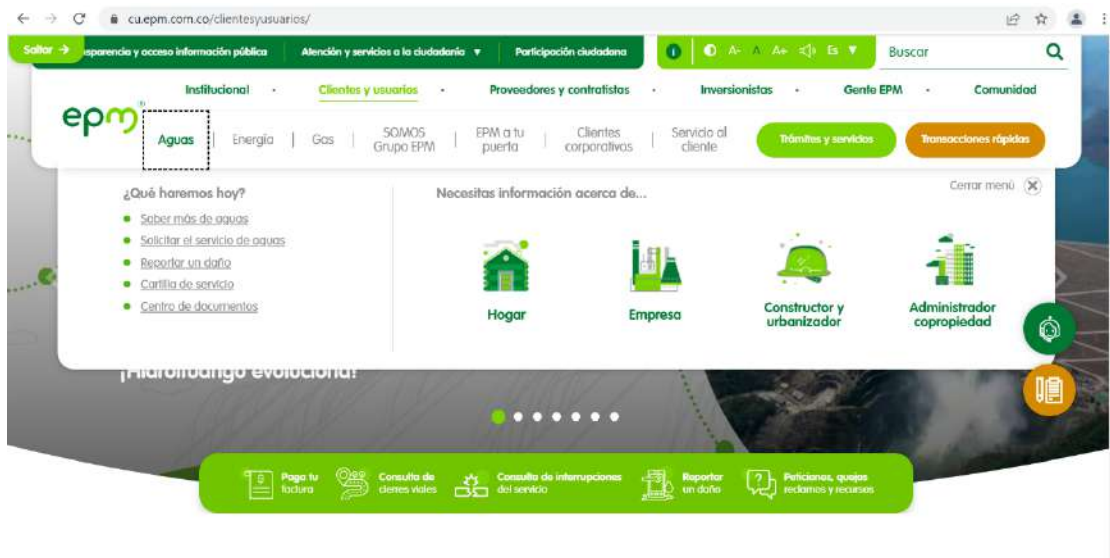
Guía para orientar el taller de uso de canales y transacciones digitales

1. Navegación en el sitio web

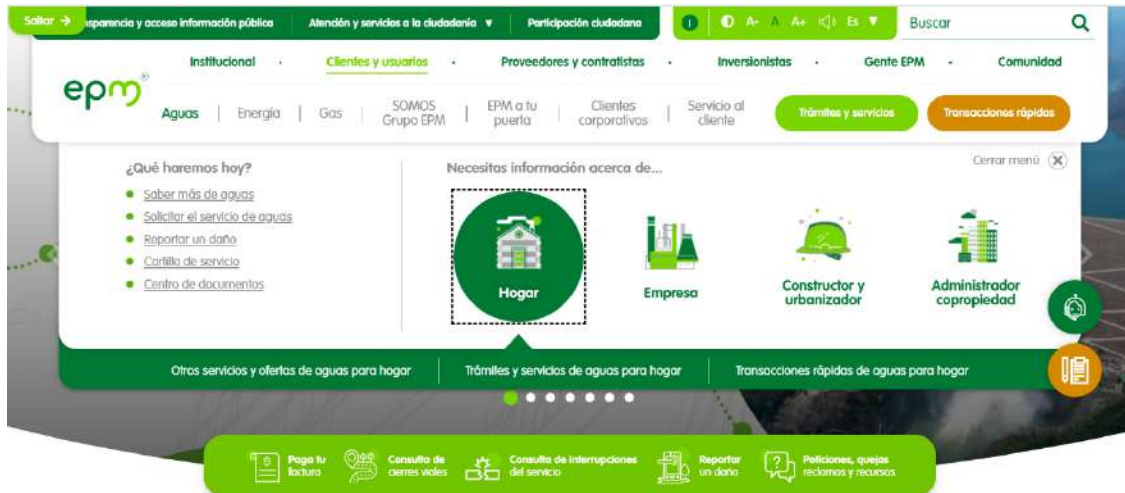
Ingresa a www.epm.com.co

- En la parte superior del sitio puedes encontrar una lista con todos nuestros servicios, Si entras por agua, energía o gas, al lado izquierdo encuentras la opción “¿Qué haremos hoy? Allí accedes a la información de cada servicio, por ejemplo, saber más sobre el servicio, solicitar un servicio o reportar un daño.

- En esta misma pestaña, puedes escoger si la información que necesitas es para tu hogar, empresa, para constructores o para administradores de copropiedades.



- Al dar clic en Hogares podremos identificar 3 pestañas: “conocer otros servicios y ofertas”, “trámites y servicios” y “transacciones rápidas”.



También puedes encontrar información de nuestro programa SOMOS Grupo EPM; como beneficios, descuentos y financiación. Puedes acceder al portal web del programa Somos Grupo EPM haciendo clic en “Conoce todo sobre el programa SOMOS grupo EPM”.

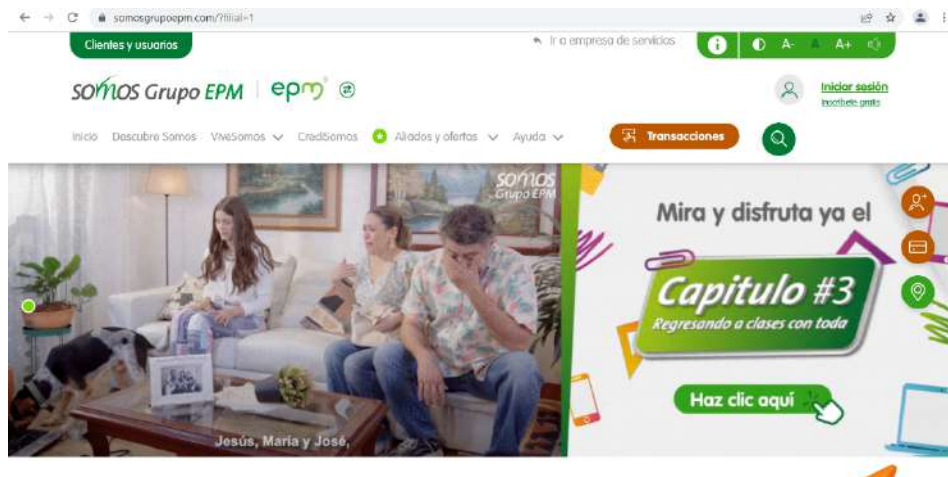


Allí deberás seleccionar EPM para descubrir los beneficios del programa en Antioquia:



- En la parte superior del portal puedes encontrar una lista donde ampliaras información del programa:

- **Descubre Somos:** para conocer en qué consiste el programa de beneficios del Grupo EPM.
- **ViveSomos:** para conocer cómo puedes acceder a descuentos y experiencias solo por estar inscrito en el programa Somos.
- **CrediSomos:** para conocer los tipos de créditos del programa, aliados y beneficios.
- **Aliados y ofertas:** Encontraras la opción de seleccionar las ofertas de los aliados de ViveSomos (solo por estar inscrito) y de CrediSomos.



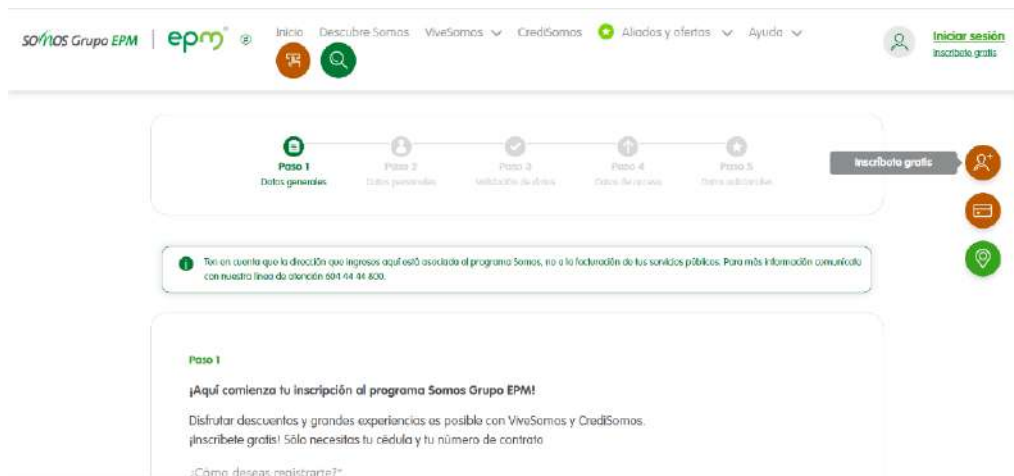


En el botón de transacciones al lado derecho encontraras todas las transacciones que tiene el programa Somos para ti, como:

- Descarga tu estado de cuenta de tu CrediSomos Tarjeta
- Consulta tu saldo de tu CrediSomos Tarjeta
- Consulta tu saldo de tu CrediSomos Agil
- Modifica el plazo de pago de tu CrediSomos Tarjeta, Ágil y ECO
- Descarga tu certificado de declaración de tu CrediSomos Tarjeta
- Consulta tu cuota mensual de tu CrediSomos Tarjeta
- Actualiza tus datos
- Inscríbete gratis al programa Somos
- Solicita tu CrediSomos Tarjeta
- Cambia tu contraseña de acceso al portal

Por ultimo, en el banner derecho, tendras las opciones Inscríbete gratis, solicitar un CrediSomos y los centros de atención que estan disponibles para ti.

- **Inscríbete al programa**, es gratis y comienzas acceder a los beneficios de ViveSomos
- **Solicita tu CrediSomos**, ingresa tu solicitud de CrediSomos Tarjeta



Así mismo, puedes encontrar el acceso a “Clientes Corporativos”, este portal únicamente se puede acceder con el nombre de usuario y la contraseña previamente diligenciado y que lo posee cada empresa.





En la pestaña “Servicio al cliente”, puedes encontrar la información de nuestros canales de atención, preguntas frecuentes, estadísticas de atención, citaciones y notificaciones por la web, derechos y deberes, información sobre tarifas, uso eficiente de los servicios públicos y comunícate con nosotros, un espacio donde puedes encontrar todos los canales de atención que tiene EPM para ti.



- Si lo que necesitas es información del estado de un trámite o consulta, puedes dar clic en el botón consultar el estado de tus trámites, donde aparecerá la información de los proyectos y pedidos de energía, próximamente tendremos la consulta de los trámites de aguas y gas.

Consultar el estado de tus trámites activos

Si ya hiciste la solicitud de un trámite de energía, aquí podrás consultar en qué estado se encuentra. Más adelante esta opción también estará disponible para nuestros servicios de Aguas y Gas.



Aguas



Energía



Gas



Si ya hiciste la solicitud de un trámite de energía, aquí podrás consultar en qué estado se encuentra. Más adelante esta opción también estará disponible para nuestros servicios de Aguas y Gas.



Aguas



Energía



Gas

¿Cómo quieres consultar?

Selecciona el proyecto relacionado Número de pedido

Nombre proyecto seleccionado

Buscar



[Inicio](#) • [Consulta el estado de tu trámite](#)

¿Cómo quieres consultar?

A través de un proyecto A partir de un número de pedido

Elige el proyecto a consultar

Reiniciar consulta

Consultar

- Si lo que necesitas es información de cómo realizar un trámite o consulta, puedes dar clic en el botón "Trámites y servicios" donde aparecerá la información de todos los servicios que EPM tiene para ti. Aquí puedes seleccionar el tipo de cliente que eres y el tipo de información que quieres consultar.

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

Selecciona el servicio de Hogar para el que requieres información



Agua



Energía



Gas



Otras Solicitudes



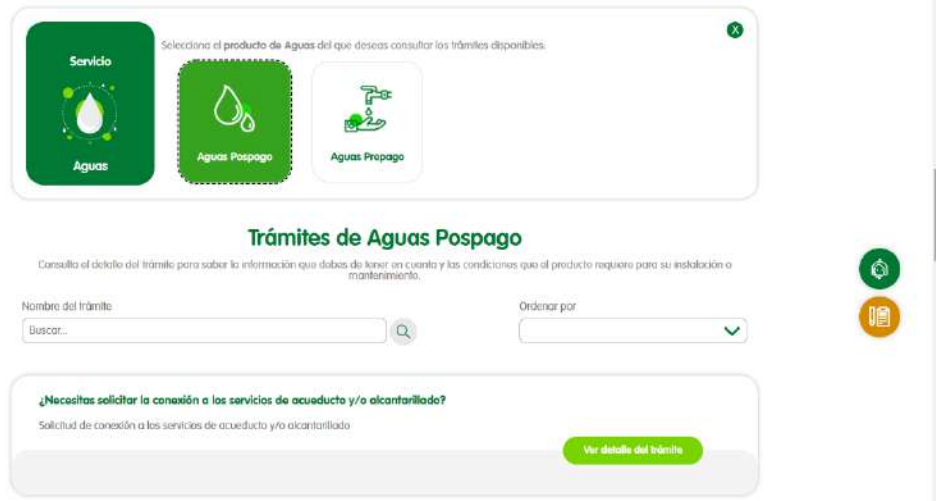
Crédito



EPM A Tu Puerta



- En caso de que no encuentres el trámite que necesitas y sabes su nombre, puedes buscarlo por nombre del trámite y dando clic en la lupa al lado derecho.



<https://youtu.be/R0I87WMrXus>

Al dar clic en “Ver detalle del trámite” aparecerán cuatro pestañas explicativas: ¿Qué es? ¿Qué necesito? ¿A través de cuál canal puedo realizarlo? Y ¿En cuánto tiempo tendré respuesta?

- Algunos de estos trámites se pueden realizar de manera virtual, para saberlo, debes ingresar por la pestaña “¿A través de cuál canal puedo realizarlo?” donde puedes dar clic al enlace sin moverte de tu casa.



Solicitud Acueducto y Alcantarillado



La solicitud es para:

Tipo de cliente

Hogar

Información del solicitante

Nombres

MERCEDES

Apellidos

GARCIA AGUIRRE

Relación que tienes con el inmueble



Indicarnos qué relación tienes con el inmueble para el cual realizarás la solicitud eligiendo una de las opciones. Usuario: es quien utilizará y/o pagará por el servicio.

Relación con el inmueble

Propietario

Información del propietario

Tipo de cliente

Hogar

Nombres *

MERCEDES

Apellidos *

GARCIA AGUIRRE

Tipo de identificación *

Cédula

Número de identificación *

43165100

Teléfono fijo *

3805590

Teléfono Celular *

3013351022

Correo electrónico *

mercegag@gmail.com

Información de la persona que atenderá la llamada o visita



La información de la persona que atenderá la llamada o visita es la misma del solicitante



- En el portal también se encuentran **Transacciones rápidas**, allí puedes realizar transacciones que no requieren tiempos de espera, con solo ingresar el número del contrato tenemos la posibilidad pagar nuestra factura de servicios públicos, conocer el saldo de nuestra factura, agendar una visita para la revisión quinquenal del gas, consultar el saldo de tu crédito somos y muchas más.

En transacciones rápidas encuentras 6 categorías, Agua, Energía, Gas, transacciones del programa Somos, Consultas y transacciones relacionadas con tu factura.



Por ejemplo, la consulta del saldo de la factura permite conocer el valor a pagar de un contrato. Para iniciar, damos clic en la casilla “no soy un robot”, digitas el número de tu contrato y se descargará un archivo en PDF en tu computador o celular, ahí de forma resumida nos muestra el valor de tu factura y el cupón para pagarlo con el código de barras.





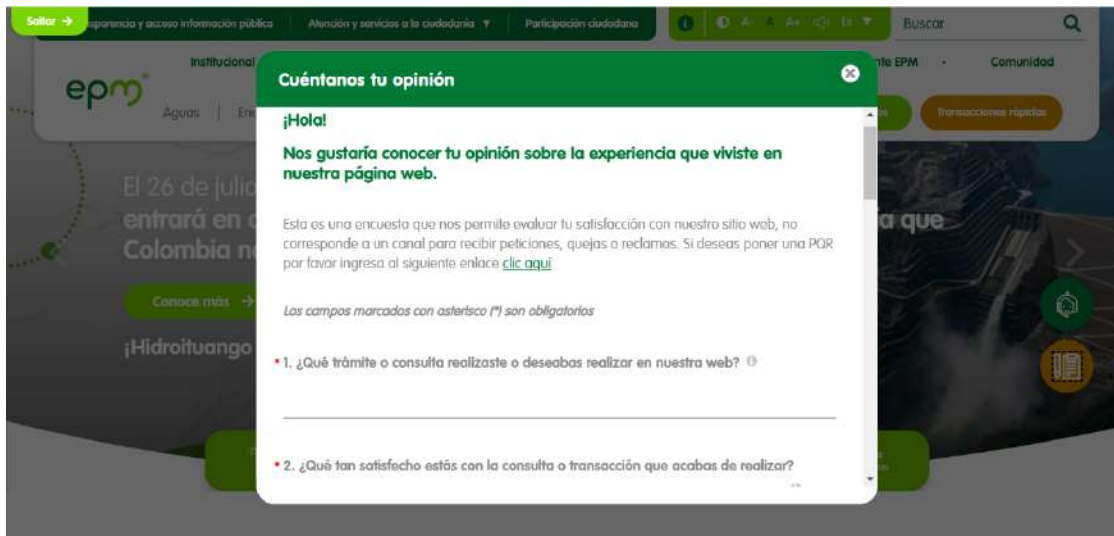
También se puede interactuar con Ema asesora virtual al lado derecho, bien sea a través de las opciones predeterminadas como consultar el valor a pagar, descargar el duplicado de mi factura, consultar tramites, Medidas de alivio frente al COVID-19, Abona a tu factura y Agenda tu revisión periódica de gas o preguntar por el servicio que requieras en la casilla de diálogo.



En el caso que no encuentres la respuesta a la solicitud, puedes dar clic al botón de “Chatea con un asesor humano” en el cual puedes iniciar una conversación con un asesor de atención al cliente.



Por último y con el fin de conocer tu opinión sobre el nuestro sitio web, puedes dar clic al botón “Danos tu opinión” y ayúdanos respondiendo algunas preguntas que nos permitirán mejorar día a día ofrecerte la mejor experiencia y estar en línea con EPM.



En youtube tenemos dos videos de cómo ingresar un pedido y una PQR esta información pueden compartirla con los clientes

<https://www.youtube.com/watch?v=uGGNQLitswY>

<https://youtu.be/R0l87WMrXus>

Por último, es importante saber que tenemos presencia en redes sociales

Facebook: <https://www.facebook.com/epmestamosahi>

Twitter: <https://twitter.com/epmestamosahi>

Instagram: <https://instagram.com/epmestamosahi>



Estas cuentas son presencia de marca, es decir, se publica información corporativa, no se promueven para uso de los clientes como canal transaccional.