

# Manual de usuario (adquiriente)

para uso de factura web – facturación electrónica



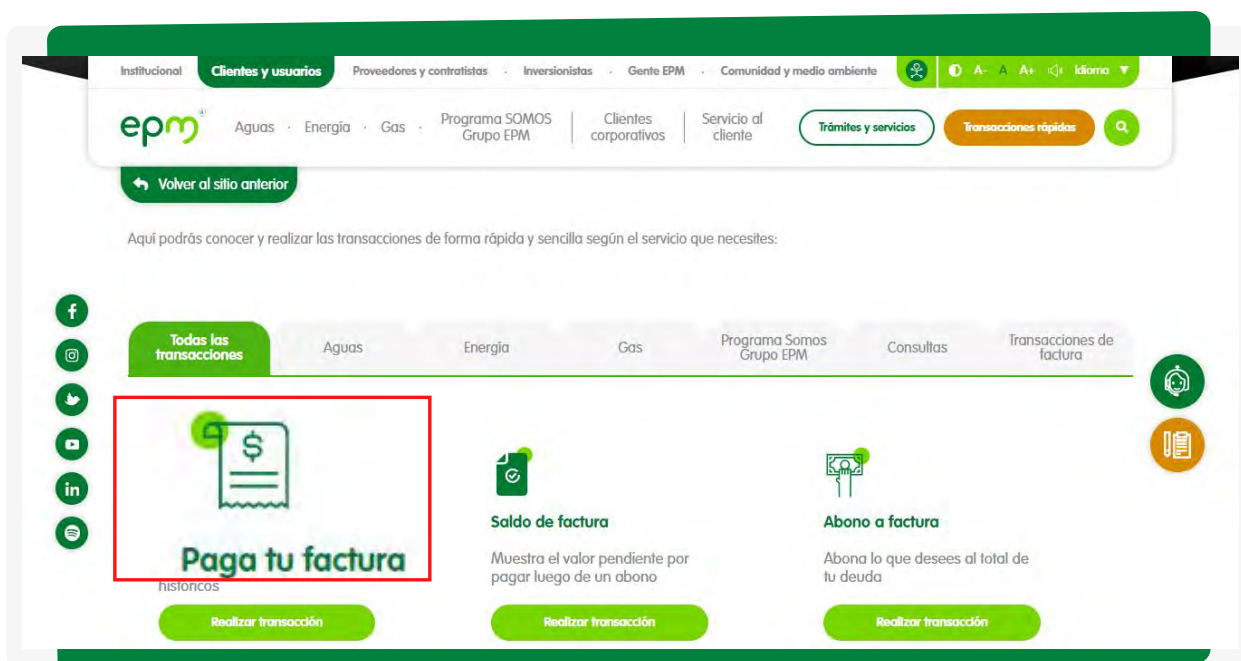
epm<sup>®</sup>

# Tabla de Contenido

1. Ingreso al portal factura web. (Pág 3)
2. Cómo registrarme en factura web. (Pág 5)
3. Cómo recuperar mi contraseña si la olvidé. (Pág 7)
4. Cómo cambiar mi contraseña. (Pág 8)
5. Cómo recibir mi factura EPM en formato digital y consultar mis facturas inscritas si estoy registrado. (Pág 9)
6. Cómo ver y descargar mis facturas en formato PDF o formato XML. (Pág 10)
7. Cómo pagar mis facturas si estoy registrado. (Pág 12)
8. Cómo pagar mis facturas si no estoy registrado. (Pág 14)
9. Cómo rechazar mis facturas electrónicas. (Pág 16)

Para ingresar al portal factura web, puedes hacerlo de dos maneras:

- 1.1** Ingresas a la URL **www.epm.com.co**. Haz clic en el botón “Transacciones rápidas” ubicado en la parte superior derecha y elige la opción “Paga tu factura”.



- 1.2** Le das clic al botón **Realizar pago** que aparece en el correo electrónico que recibiste con tu factura en formato digital, si ya estás registrado en factura web.



Te abrirá una ventana del navegador con la siguiente información:



## 2.

# Cómo registrarme en factura web

Para registrarte en factura web, ingresas a [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co), sigues el paso 1.1. de este manual, das clic en el botón **Consúltala aquí** y llegas a esta ventana:

*Aquí puedes...*

- Consultar y pagar directamente tu factura

1. Selecciona el tipo de factura:

☒ Tengo una factura de **Servicios Públicos** ?

☐ Tengo una factura diferente ?

**No es de servicios públicos**

2. Ingresas el número según tu elección:

Documento/Contrato \*

**Consulta y paga**

*También puedes...*

- Inscribirte o iniciar sesión en Factura Web

- Al inscribirte, si lo deseas, recibirás en tu correo la factura de EPM en formato digital.
- Verás el histórico de tus facturas.

**Inscríbete**  
si no lo has hecho

**Inicia tu sesión**  
si ya estás inscrito

*O puedes...*

- Así puedes inscribirte a Factura Web

Así puedes inscribirte...

Ahórrate la fila

realiza pago servicios públicos sin m... desde home

Te aparecerá la siguiente ventana y das clic en el **botón Inscríbete si no lo has hecho**:

*Aquí puedes...*

- Consultar y pagar directamente tu factura

1. Selecciona el tipo de factura:

☒ Tengo una factura de **Servicios Públicos** ?

☐ Tengo una factura diferente ?

**No es de servicios públicos**

2. Ingresas el número según tu elección:

712534 \*

**Consulta y paga**

*También puedes...*

- Inscribirte o iniciar sesión en Factura Web

- Al inscribirte, si lo deseas, recibirás en tu correo la factura de EPM en formato digital.
- Verás el histórico de tus facturas.

**Inscríbete**  
si no lo has hecho

**Inicia tu sesión**  
si ya estás inscrito

*O puedes...*

- Así puedes inscribirte a Factura Web

Así puedes inscribirte...

Ahórrate la fila

realiza pago servicios públicos sin m... desde home



## 2.

# Cómo registrarme en factura web

Debes diligenciar todos los campos, incluso aquellos que no están marcados con \*, luego das clic en **No soy un robot** para asegurarnos que eres una persona real y das clic en el botón **Registrar**.

Registro de usuarios nuevos

Nombre de usuario:

Correo electrónico: \*

Confirma tu correo electrónico: \*

Clave de acceso:

Contraseña: \*

Confirmar contraseña: \*

Información personal:

Tipo de identificación: ▼

Número de identificación: \*

Nombre(s):

Apellido(s):

Acepto envío de información al celular y correo electrónico: ☒

Acepto términos y condiciones: ☒

« Volver

Registrar

**Te saldrá una ventana emergente que te indica el registro exitoso** y te pide validar tu identidad a través de tu correo electrónico. Luego de hacer este procedimiento, puedes ingresar a factura web con el usuario y contraseña que creaste.

### 3.

## Cómo recuperar mi contraseña si la olvidé

Ingresas a factura web y das clic en el **botón Inicia tu sesión si ya estás inscrito**. Te aparecerá la siguiente ventana en la que das clic en el enlace **¿Olvidaste tu contraseña?**:

Te saldrá una ventana emergente que pide digitar el correo electrónico con el que te inscribiste en factura web, lo escribes, validas que no eres un robot y recibirás un correo electrónico como este:

Das clic en el botón **Restablece tu contraseña**, que te llevará a la ventana donde digitas tu nueva contraseña y la confirmas. Luego, puedes regresar al menú inicial e ingresar con tu usuario y contraseña.

## 4.

# Cómo cambiar mi contraseña

Ingresas a factura web con tu usuario y contraseña, vas al menú Mi perfil y digitas tu nueva clave en el espacio que dice **Clave de acceso** y al final das clic en el botón **Guardar cambios**:

Clave de acceso

Contraseña:  Confirmación de contraseña:

**Información personal**

Tipo de identificación:  Número de identificación:

Nombres:  Apellidos:

Dirección:  Teléfono fijo:

Teléfono celular:  Correo electrónico alternativo:

[Volver](#) [Guardar cambios](#)

## Cómo adicionar un correo alternativo

Ingresas a factura web con tu usuario y contraseña, vas al menú Mi perfil, en Información personal en la parte inferior hay un campo que se llama correo electrónico alternativo, digitas el correo que quieres registrar que debe ser diferente al correo con el que te registraste en factura web, y al final das clic en el botón **Guardar cambios**:

**Información personal**

Tipo de identificación:  Número de identificación:

Nombres:  Apellidos:

Dirección:  Teléfono fijo:

Teléfono celular:  Correo electrónico alternativo:

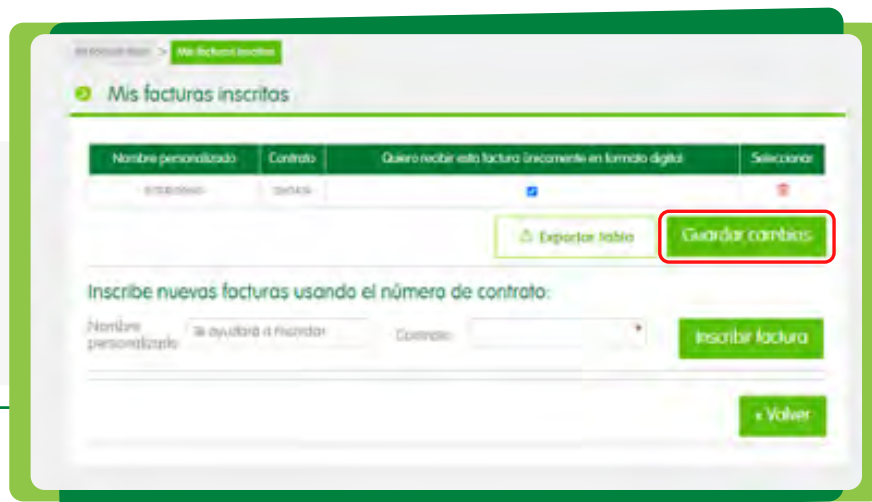
[Volver](#) [Guardar cambios](#)



Ingresas a factura web con tu usuario y contraseña, das clic en el menú **Mis facturas**:



Te aparecerá la siguiente ventana:



Marcas la casilla que se llama **Quiero recibir esta factura únicamente en formato digital** y luego das clic en el botón **Guardar cambios**. Te en cuenta que, si tu ciclo de facturación ya se liquidó, probablemente recibas tu siguiente factura en formato físico, pero al siguiente mes empezarás a recibir tu factura a través de tu correo electrónico únicamente.

Adicionalmente, en este mismo menú puedes consultar todas las facturas que tienes inscritas en facturas web e ingresar nuevas facturas, así como asignarles un nombre específico para personalizarlas y que sean de más fácil recordación para ti.

Ingresas a factura web con tu usuario y contraseña, das clic en el menú **Mis históricos**:



Despliegas la lista que aparece en el menú **Contrato** y seleccionas la factura que quieres ver y les clic al botón **Consultar**:

The screenshot shows the 'Mis históricos' page. It has a section 'Qué tipo de consulta deseas realizar:' with two radio buttons: 'Facturas inscritas' and 'Otras facturas' (selected). Below this is a section 'Consulta de otras facturas' with the text 'Son las facturas diferentes a servicios públicos.' To the right, there is a section 'Selecciona el tipo de factura:' with two radio buttons: 'Consultar por Documento' (selected) and 'Consultar por RI'. Below these is a text input field labeled 'Número de tu factura/documento' with a red asterisk, which is highlighted with a red box. At the bottom right, there is a green button labeled 'Consultar' also highlighted with a red box.

Te aparecerá la siguiente ventana:

The screenshot shows the 'Consultar' page with a table of invoices. The table has columns: Documento, Número factura, Fecha de generación, Valor factura, Prefijo, Número fiscal, Ver PDF, Factura electrónica, and Ajustes electrónicos. The 'Ver PDF' and 'Factura electrónica' columns are highlighted with a red box. Below the table is a green button labeled '« Volver'.

Documento	Número factura	Fecha de generación	Valor factura	Prefijo	Número fiscal	Ver PDF	Factura electrónica	Ajustes electrónicos
12413510	1181631970	30-10-2020	1.096.352,00	FV	569			
12413510	1181619202	30-10-2020	8.645.804,80	FV	566			
12387537	1180609021	23-10-2020	0,00	FV	483			

Das clic en los botones **Ver PDF** o **Ver Factura Electrónica** para abrir los archivos correspondientes, luego de abiertos, podrás guardarlos en tus documentos. Además, se podrán visualizar los ajustes electrónicos dando clic en



Factura Web

epm

Contrato	Factura	Numero Fiscal	Tipo Ajuste	Año/mes	Valor Ajuste	Ver PDF	Ajuste electrónico
12387537	1180609021	11493802	Crédito	2020/10	9.742.156,00		

Cerrar

Consulta de otras facturas:

Son las facturas diferentes a servicios públicos

Selecciona el tipo de factura:

☒ Consultar por Documento ?
 ☐ Consultar por RI ?

12387537

Consultar

Para visualizar el PDF y XML de los ajustes das clic en los iconos



# 7. Cómo pagar mis facturas si estoy registrado

Ingresas a factura web con tu usuario y contraseña, das clic en el menú **Mi Consulta y Pago**:



Te aparecerá la siguiente ventana:

Nombre personalizado	Referente de pago	Número contrato	Número factura	Vencimiento (día-mes-año)	Pago con recargo (día-mes-año)	Valor factura	Ver PDF	Factura Electronica	Selecciona para pagar
ciclo 94	79639912268	12228633	1184263966	01-12-2020	02-12-2020	11.300.449,00			Factura no disponible
ciclo 94	79559749921	12319092	1184264032	01-12-2020	02-12-2020	1.510.911.593,00			<input type="checkbox"/>
	79761710067	192282	1186581102	31-12-2020	04-01-2021	97.784.544,00			<input type="checkbox"/>
	79761709803	192282	1186581102	31-12-2020	04-01-2021	99.912.224,00			<input type="checkbox"/>
	79294966277	4682324	1180985048	18-11-2020	20-11-2020	67.514.592,00			Factura no disponible
contrato ciclo 30	79761802964	6050977	1186581586	31-12-2020	04-01-2021	131.770.432,00			<input type="checkbox"/>
contrato ciclo 30	79761802843	6050977	1186581586	31-12-2020	04-01-2021	134.684.853,00			<input type="checkbox"/>

Puedes consultar y pagar más de una factura en la misma transacción:

☒ Número de Contrato ☐ Tengo una Factura Diferente

12387537

Consulta para pagar

Cantidad facturas:

0

Total a pagar:

0,00

Iniciar el pago

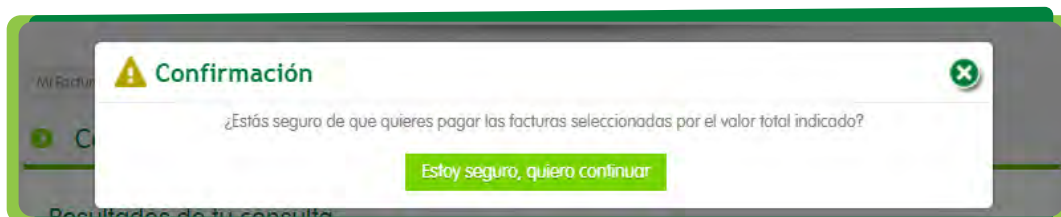
« Volver



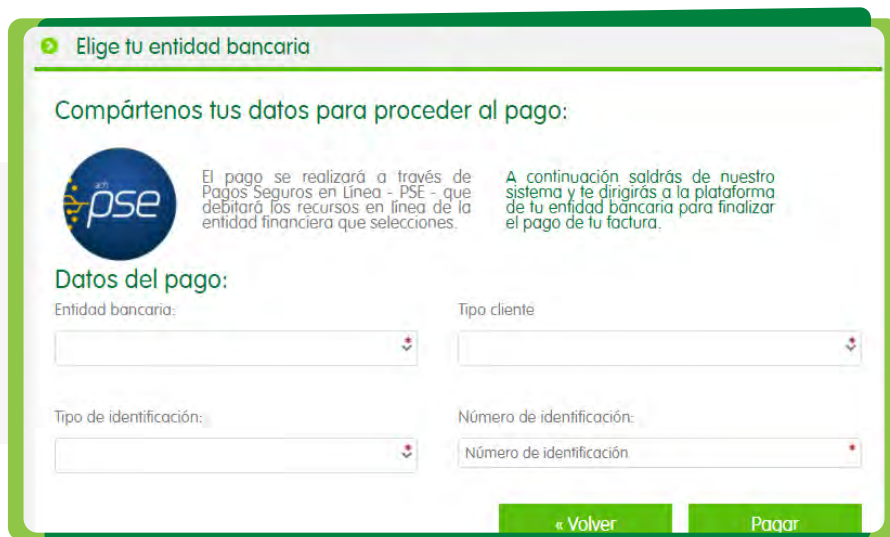
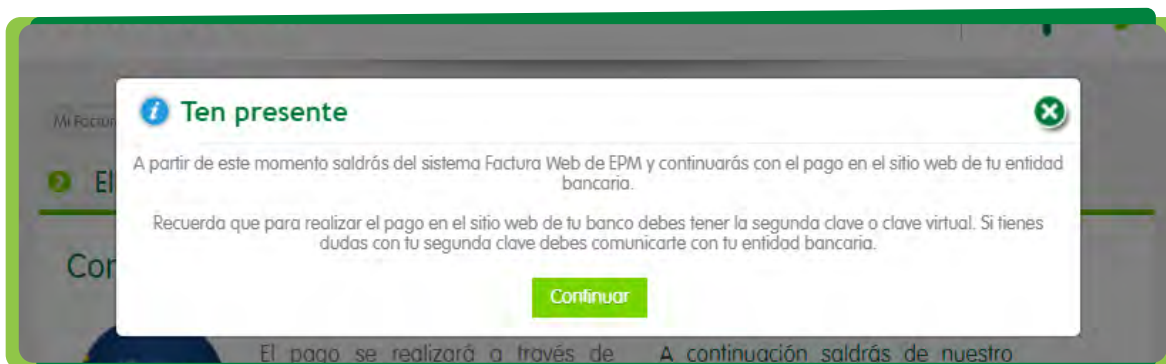
## 7. Cómo pagar mis facturas si estoy registrado

Se marca la casilla de la factura que desea pagar en la columna que se llama **Selecciona para pagar**, de forma automática se llenan los campos **Cantidad facturas** y **Total a pagar**, luego le das clic en el botón **Iniciar el pago**.

Aparecerá una ventana emergente en la que debes confirmar que estás seguro de realizar el pago y deseas continuar.



Al dar clic ahí, vas a otra ventana en la que diligencias tus datos y los datos del banco con el que deseas hacer la transacción en PSE.

Una ventana titulada "Elige tu entidad bancaria". El subtítulo es "Compártenos tus datos para proceder al pago:". Hay un logo de PSE y un texto explicativo: "El pago se realizará a través de Pagos Seguros en Línea - PSE - que debitará los recursos en línea de la entidad financiera que selecciones." y "A continuación saldrás de nuestro sistema y te dirigirás a la plataforma de tu entidad bancaria para finalizar el pago de tu factura." Debajo, se solicitan "Datos del pago:" con cuatro campos: "Entidad bancaria:" (lista desplegable), "Tipo cliente:" (lista desplegable), "Tipo de identificación:" (lista desplegable) y "Número de identificación:" (campo de texto). En la parte inferior hay dos botones: "« Volver" y "Pagar".

Después de realizar el pago, puedes regresar al menú **Mis históricos** para consultar el **comprobante de pago**. Puedes descargarlo dando clic sobre el archivo que aparece en la columna **Ver comprobante pago**.



## 8. Cómo pagar mis facturas si no estoy registrado

Ingresa a [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co), en el home bajas hasta la barra verde que aparece debajo del banner principal y le das clic en el botón **Paga tu factura**. Luego das clic en el botón **Consúltala aquí**. Te lleva a la siguiente ventana, ahí seleccionas el tipo de factura que deseas pagar, digitas el número correspondiente y das clic en el botón **Consulta y paga**.

**Aquí puedes...**

- Consultar y pagar directamente tu factura

1. Selecciona el tipo de factura:

- ☒ Tengo una factura de **Servicios Públicos**
- ☐ Tengo una factura diferente
- No es de servicios públicos**

2. Ingresas el número según tu elección:

**Consulta y paga**

**También puedes...**

- Inscribirte o iniciar sesión en Factura Web

- Al inscribirte, si lo deseas, recibirás en tu correo la factura de EPM en formato digital.
- Verás el histórico de tus facturas.

**Inscríbete** si no lo has hecho

**Inicia tu sesión** si ya estás inscrito

**O puedes...**

- Así puedes inscribirte a Factura Web

**Así puedes inscribirte...**

**Ahórrate la fila**

realiza pago servicios sin

Te aparecerá la siguiente ventana:

Nombre personalizado	Referente de pago	Número contrato	Número factura	Vencimiento (día-mes-año)	Pago con recargo (día-mes-año)	Valor factura	Selecciona para pagar
	79713063771	712536	1185615077	16-12-2020	18-12-2020	105.913,00	<input type="checkbox"/>

Puedes consultar y pagar más de una factura en la misma transacción:

☒ Número de Contrato ☐ Tengo una Factura Diferente

**Consulta para pagar**

Cantidad facturas:  Total a pagar:

**Iniciar el pago**

**« Volver**

Marcas la casilla de la factura que deseas pagar en la columna que se llama **Selecciona para pagar**, de forma automática se llenan los campos **Cantidad facturas** y **Total a pagar**, luego le das clic en el botón **Iniciar el pago**. Te aparecerá una ventana emergente en la que debes confirmar que estás seguro de realizar el pago y deseas continuar.

Nombre personalizado	Referente de pago	Número contrato	Número factura	Vencimiento (día-mes-año)	Pago con recargo (día-mes-año)	Valor factura	Selecciona para pagar
	79713063771	712536	1185615077	16-12-2020	18-12-2020	105.913,00	<input checked="" type="checkbox"/>
	79717614197	712425	1185624440	16-12-2020	18-12-2020	118.228,00	<input checked="" type="checkbox"/>

Puedes consultar y pagar más de una factura en la misma transacción:

☒ Número de Contrato ☐ Tengo una Factura Diferente

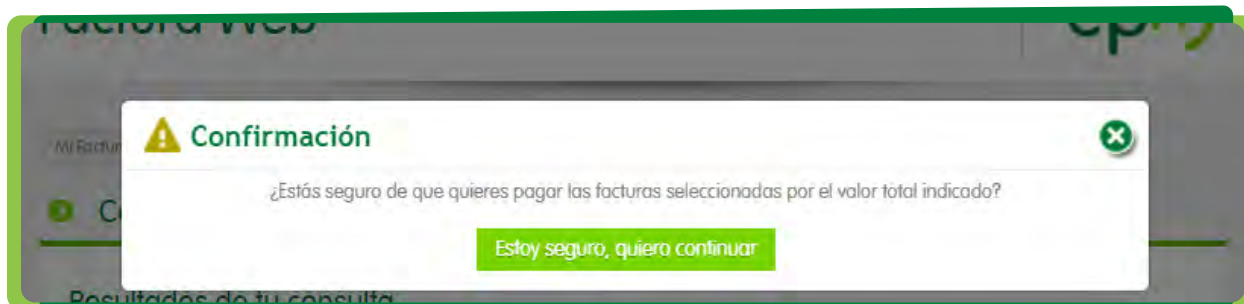
**Consulta para pagar**

Cantidad facturas:  Total a pagar:

**Iniciar el pago**


**« Volver**

## 8. Cómo pagar mis facturas si no estoy registrado



Al dar clic ahí, vas a otra ventana en la que diligencias tus datos y los datos del banco con el que deseas hacer la transacción en PSE.

Compártenos tus datos para proceder al pago:

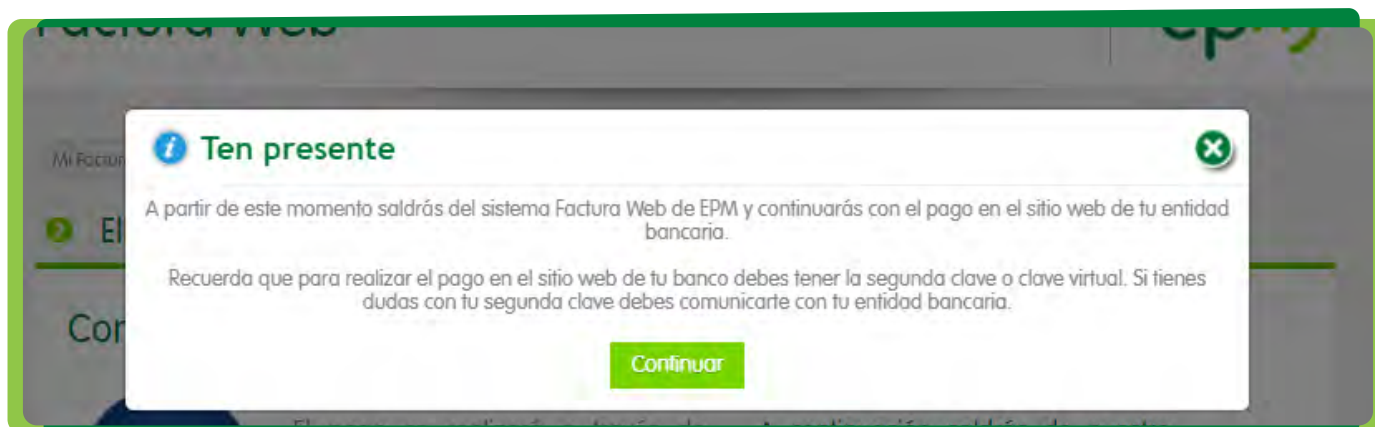
 El pago se realizará a través de Pagos Seguros en Línea - PSE - que debitará los recursos en línea de la entidad financiera que selecciones. A continuación saldrás de nuestro sistema y te dirigirás a la plataforma de tu entidad bancaria para finalizar el pago de tu factura.

**Datos del pago:**

Entidad bancaria:	Tipo cliente:
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Tipo de identificación:	Número de identificación:
<input type="text"/>	<input type="text"/>

[« Volver](#) [Pagar](#)

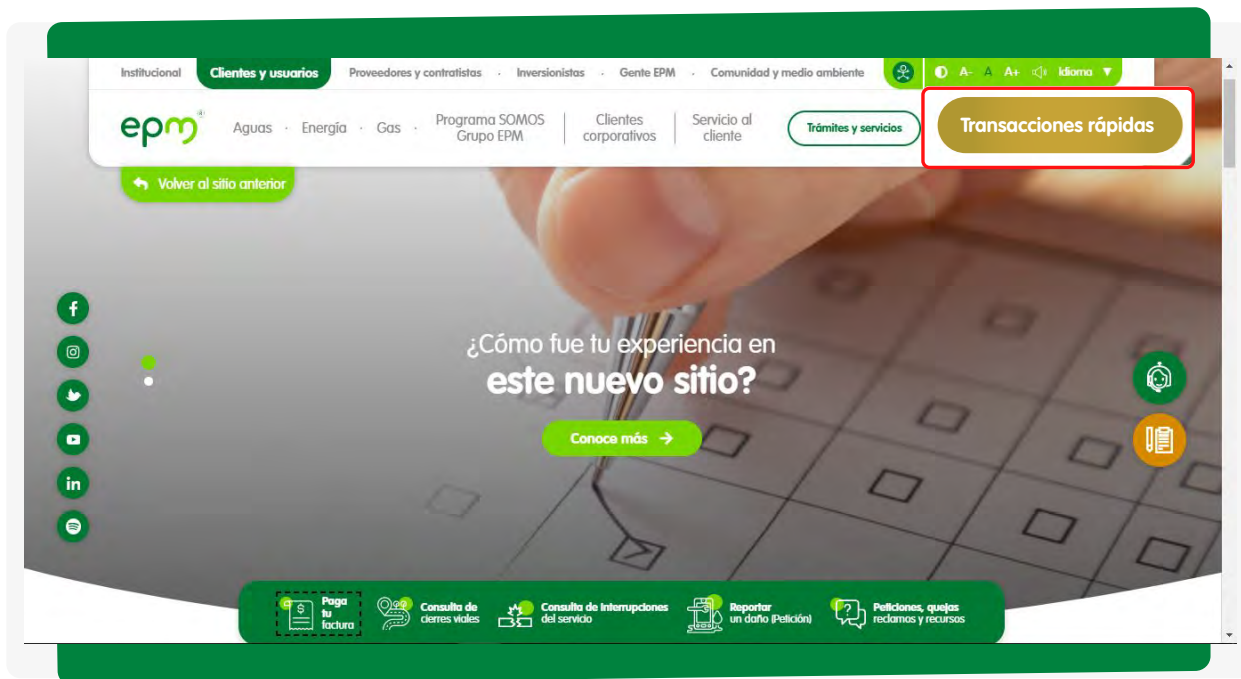
Te saldrá una nueva ventana emergente que te indica que te saldrás de factura web e ingresarás a la web de PSE. A partir de ese momento, ingresas a la página web de tu banco.



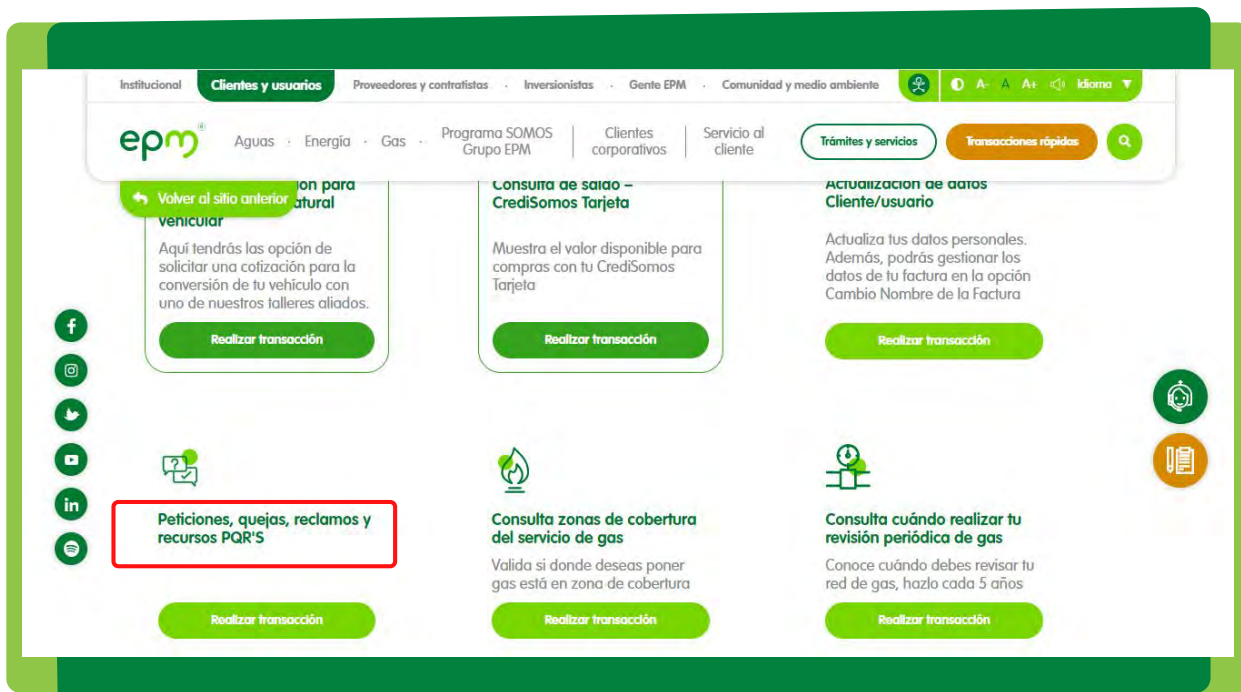
Después de realizar el pago, recibirás a tu correo electrónico el comprobante de pago. Si deseas consultar los históricos de tus facturas y los pagos realizados, **debes registrarte en factura web.**

# Cómo rechazar mis facturas electrónicas

Si no estás de acuerdo con la información de la factura que recibiste para pagar, debes ingresar a **www.epm.com.co**, ingresas al menú **Transacciones rápidas** ubicado en la parte superior derecha:



Te mostrará la siguiente ventana y das clic en el menú Peticiónes, Quejas y Reclamos (PQRS), ubicado en la parte inferior izquierda:



Te mostrará la siguiente ventana y das clic en el menú **Reclamos**, aceptas términos y condiciones y validas que no eres un robot:

Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos epr

Inicio PQR's > ¿Qué quieres hacer?

1. ¿Qué quieres hacer? 2. Indica tus datos de contacto 3. Detalle de tu solicitud



**Bienvenido**

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

Si lo deseas, antes de ingresar tu requerimiento, te invitamos a **consultar una guía de preguntas y respuestas** donde puedes aclarar muchas dudas relacionadas con el pago de tus servicios públicos en esta época de emergencia. Para consultarla haz clic [aquí](#)

**Reclamo:**  
Presento una inconformidad con los valores de tu factura.

**Queja:**  
Presento una inconformidad con la forma como te han prestado el servicio o con el comportamiento de un funcionario o contratista de EPM.

**Petición:**  
Realiza una solicitud relacionada con tus servicios públicos.

**Recurso:**  
Solicito la revisión a la respuesta recibida por un reclamo.

Antes de continuar revisa nuestra [Política de Privacidad](#)  
Acepta los [Términos y Condiciones](#)

☒

☐ No soy un robot

reCAPTCHA  
Privacidad • Términos



Diligencias tus datos de contacto, debes llenar toda la información incluso los campos que no están marcados con \* y das clic en el botón Siguiente. Validas tu correo electrónico yendo al buzón del correo que **registraste**:



**Y diligencias toda la información que aparece en la siguiente ventana:**

Inicio PQR's > ¿Qué quieres hacer? > Datos de contacto > **Detalle de la solicitud**

1. ¿Qué quieres hacer? 2. Indicanos tus datos de contacto 3. **Detalle de tu solicitud**

**Registro de un reclamo:**

Apreciado cliente para una mejor atención ¡Por favor ingresa un reclamo a la vez! Así podremos tener claridad sobre el motivo, servicio y mes sobre el que deseas presentar tu reclamo.

Por favor indicanos si el trámite que vas a realizar es para una empresa o para una persona natural:

☒ Persona Natural ☐ Empresa

Selecciona una opción para identificar el inmueble sobre el cual realizarás tu solicitud. \*

☐ Contrato ☐ Dirección ☐ Instalación

Selecciona el producto sobre el cual vas a realizar tu solicitud

☐ Acueducto ☐ Alcantarillado ☐ Energía ☐ Gas

☐ Tarjeta Somos Grupo EPM



No olvides escribir los detalles de tu solicitud tal como lo indica la siguiente ventana, explicando de manera clara y precisa cuál es la razón de tu reclamo. Si tienes archivos que necesites aportar para validar tu solicitud, puedes hacerlo agregando los archivos en el botón que dice **Agregar archivos a cargar**. Y luego de dar clic en el botón **Enviar**. Te aparecerá en pantalla el número de la solicitud que radicaste. También recibirás esta misma información al correo electrónico que registraste en la solicitud.



¡Tu Solicitud  
fue registrada con éxito!

El número de tu solicitud es:

**20200120366928**

Para que puedas hacer seguimiento al estado de tu solicitud, enviamos a tu correo electrónico el número de radicado y el enlace de consulta



**¡Tenga en cuenta!**

Su solicitud será evaluada y analizada por uno de nuestros funcionarios y daremos respuesta al correo electrónico registrado dentro de los 15 días hábiles a partir de la fecha de su radicación. Por favor no cancele el correo, con el fin de recibir de manera efectiva la respuesta dentro del término señalado. Si su solicitud no cuenta con la documentación o requisitos necesarios, te estaremos informando.

[Ir a www.epm.com.co](http://www.epm.com.co)

[Continuar con otra solicitud](#)

**Recibirás la respuesta a tu solicitud en los términos establecidos para estos casos que corresponde a quince (15) días hábiles después de su radicación.**

epm<sup>®</sup>