



**INGEAGUA**  
S.A.S. E.S.P.

Brindamos un mejor  
servicio para el bienestar  
de la Comunidad

**TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL USO  
SEDE ELECTRÓNICA  
INGEAGUA**

<https://ingeagua.com.co/>





## INTRODUCCIÓN

La EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO INGEAGUA SAS ESP pone a disposición de sus usuarios la sede electrónica como un medio para realizar trámites, consultas y acceder a información relacionada con los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. El uso de esta plataforma está sujeto a los presentes términos y condiciones, que se ajustan a la normativa vigente en Colombia.

## OBJETO

La sede electrónica tiene como finalidad facilitar la interacción entre la Empresa y sus usuarios, garantizando el acceso eficiente y seguro a los servicios ofrecidos.

## ALCANCES Y LIMITES DE USO

Nuestra Sede Electrónica la cual está compuesta por secciones transversales y servicios informáticos, por medio de los cuales Ingeagua SAS ESP divulga los temas y actividades propias conforme al cumplimiento de su misión, visión, objetivos y funciones las cuales se encuentran armonizadas con las metas del Plan Estratégico.

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado Ingeagua SAS ESP, dentro de su actuar no persigue ningún lucro, ganancia o interés comercial con los contenidos y enlaces que se publican en su sede electrónica y en los portales transversales de



los diferentes productos y servicios que son parte de su gestión y a los cuales se accede a través de los diferentes enlaces: <https://ingegagua.com.co/>

Todos los productos y servicios que ofrece Ingeagua SAS ESP, son gratuitos y no utiliza ningún tipo de intermediarios para acceder a ellos, por favor denuncie algún de estos tipos de irregularidades que se puedan presentar a través del uso en nuestros canales de atención.

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado Ingeagua SAS ESP se compromete a proteger la privacidad de la información de los usuarios – política de tratamiento de datos personales, según Ley 1581 de 2012. Al utilizar nuestros sitios web, y una vez leídas y aceptadas las prácticas utilizadas por Ingeagua SAS ESP en relación con los datos personales.

Nos reservamos, en todos los sentidos, el derecho de actualizar, modificar en cualquier momento los presentes términos y condiciones de uso.

## DEFINICIONES

Para facilitar la comprensión de estos Términos y condiciones de uso, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado INGEAGUA SAS ESP, aclara los siguientes términos:

- **Sede electrónica:** es el sitio oficial en internet de cada autoridad, al que se accede a través de una dirección electrónica en la que se dispone información, trámites, servicios y demás elementos ofertados por la autoridad y cuya titularidad, administración y gestión le corresponde.
- **Sitio web:** Incluye los portales web, sistemas de información y aplicativos.
- **Términos y condiciones de uso:** Acuerdo completo entre el usuario y la Empresa respecto al uso del sitio web.
- **Usuario:** Es la persona que ingresa al sitio web de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado INGEAGUA SAS ESP, para buscar o consultar información de su interés; o para poder hacer uso de los módulos de atención ciudadana, incluida la radicación y seguimiento de PQRSD.



- **Derechos de Propiedad Intelectual:** Hacen referencia a todos los derechos de propiedad de la información de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado INGEAGUA SAS ESP o de cualquier persona que sea titular legítima, como: signos distintivos, marcas, lemas, enseñas, logos, nombres de dominio, bases de datos, diseños, contenidos o cualquier otra obra o creación intelectual vinculada con el objeto, operación o desempeño del sitio web de la Empresa.
- **Contenidos:** Son todas las formas de información o datos que se divulgan en la página web de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado INGEAGUA SAS ESP, entre los que se encuentran textos, imágenes, fotos, logos, diseños, animaciones, etc.
- **Publicar:** Hacer que un documento, video, audio, imágenes sean visibles desde el sitio web de Empresa de Acueducto y Alcantarillado INGEAGUA SAS ESP.
- **Servicios:** Son las ayudas en línea que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado INGEAGUA SAS ESP provee actualmente o que piensa proveer en el futuro a los usuarios y demás partes interesadas, por medio de su sitio web, como publicación de noticias o actividades propias de la gestión institucional; trámites en línea; consultas; foros y buzón de quejas y reclamos, entre otros.

## CONDICIONES DE USO

- El usuario se compromete a utilizar la sede electrónica de manera responsable y conforme a las leyes aplicables.
- Está prohibido el uso de la plataforma para actividades fraudulentas, ilegales o que puedan afectar su funcionamiento.
- La Empresa se reserva el derecho de suspender el acceso a la sede electrónica en caso de incumplimiento de estos términos.



## REGISTRO DE USUARIOS

Para acceder a ciertos servicios, el usuario deberá registrarse proporcionando información veraz y actualizada. La Empresa garantizará la protección de los datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

## RESPONSABILIDADES

La Empresa no será responsable por interrupciones en el servicio debido a causas externas, como fallos técnicos o eventos de fuerza mayor.

El usuario es responsable de mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso.

## RENUNCIA DE OBLIGACIÓN

La Empresa no garantiza que la sede electrónica estará disponible de manera continua y sin errores. En consecuencia, la Empresa no asume ninguna responsabilidad por daños directos, indirectos, incidentales o consecuentes derivados del uso o imposibilidad de uso de la plataforma, salvo que dichas situaciones sean causadas directamente por dolo o culpa grave imputable a la Empresa.

## VINCULACIÓN DE TERCEROS

La sede electrónica puede contener enlaces a sitios web de terceros. Estos enlaces se proporcionan únicamente como referencia y la Empresa no asume ninguna



responsabilidad por el contenido, políticas de privacidad o prácticas de dichos sitios. El acceso a estos enlaces es bajo el propio riesgo del usuario.

## USO DE COOKIES

La sede electrónica utiliza cookies para mejorar la experiencia de navegación, personalizar contenidos y analizar el tráfico en la plataforma. Al utilizar este sitio, el usuario acepta el uso de cookies según lo establecido en la política de cookies de la Empresa. El usuario tiene la opción de desactivar las cookies en su navegador, aunque esto puede afectar el funcionamiento de algunos servicios.

## PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los contenidos de la sede electrónica, incluyendo textos, imágenes y software, son propiedad de la Empresa y están protegidos por las leyes de derechos de autor.

## MODIFICACIONES

La Empresa se reserva el derecho de modificar estos términos y condiciones en cualquier momento. Las modificaciones serán notificadas a través de la sede electrónica.

## LEGISLACIÓN APLICABLE

Estos términos y condiciones se rigen por las leyes de Colombia, incluyendo la Ley 142 de 1994 y el Decreto 302 de 2000.