

# Guía

Herramienta de  
consultas Tributarias y  
aduaneras



# ¿Quiénes pueden ingresar una consulta tributaria o aduanera?



**Personas individuales y jurídicas o público en general  
que deseen consultar sobre aspectos tributarios,  
requisitos de trámites o funcionalidad de herramientas.**

**NOTA:** La respuesta no es de carácter vinculante y no sustituye la consulta de las leyes y reglamentos correspondientes..

# Requisitos

1



Acceso a Internet

2



Correo electrónico para recibir la notificación de la respuesta o ampliación de la consulta

3



Ingresa al portal SAT [www.sat.gob.gt](http://www.sat.gob.gt) Opción “Contáctanos” y elige Ingreso de Consulta Tributaria y Aduanera.

# — Información Importante —

- 1 FÁCIL acceso a través del portal SAT [www.sat.gob.gt](http://www.sat.gob.gt)
- 2 Plataforma de uso amigable.
- 3 Disponible 24/7
- 4 Consultar en tiempo real el estado de la consulta a través del número correlativo asignado.
- 5 La respuesta de la consulta se enviará directamente al correo electrónico consignado por el contribuyente o usuario..

# Pasos para realizar tu Consulta Tributaria o Aduanera

- 1 Ingresa al Portal SAT [www.sat.gob.gt](http://www.sat.gob.gt) y dirígete a la opción **Contáctanos**



- 2 Elige “Orientación Tributaria”, ingresa a la opción “Consultas Tributarias y aduaneras”, selecciona “Ingreso de la Consulta”



## 3 Completa el Captcha y selecciona el botón Verificar


Por favor ingrese los caracteres que aparecen en la imagen



Ingrese el texto de la imagen

Verificar

## 4 Completa los datos solicitados: NIT, CUI, \*Nombre, \*Correo Electrónico, \*Confirmación de este, \*Teléfono celular y su confirmación, \*Consulta y descripción de la misma. Recuerda que los campos marcados con asterisco son obligatorios.

Ingreso De Consulta Tributaria y Aduanera 

Estimado Contribuyente y/o usuario: Agradecemos su comunicación, su consulta será atendida dentro de las próximas 36 horas hábiles.

**Nota: Los campos indicados con asterisco(\*) son campos obligatorios.**

NIT:  CUI:

**\*Nombre:**

**\*Correo electrónico:**   
**\*Confirmar correo electrónico:**

Por favor ingrese la dirección de correo electrónico para recibir información de su consulta, en caso contrario no se le podrá enviar la información solicitada

**Teléfono celular:**   
**Confirmar teléfono celular:**

**\*Consulta:**

Si no está seguro de su selección [Consulte aquí](#)

**\*Descripción de la consulta:**

4000 caracteres disponibles.

[+ Seleccionar archivo](#) [- Cargar Archivo](#) [@ Cancelar](#)

- 5 Si tienes duda con la \*Consulta a seleccionar pulse el enlace **“Consulte aquí”**

Formulario de consulta:

Teléfono celular:  Confirmar teléfono celular:

\* Consulta:  ---Seleccione---

Si no está seguro de su selección [Consulte aquí](#)

\* Descripción de la consulta:

1. Aparecerá una descripción de las consultas para que puedas estar seguro de la opción a seleccionar.

Descripción de las consultas	
<b>Herramientas electrónicas:</b>	Solicitud para gestionar las consultas en las herramientas tributarias que la Superintendencia de Administración Tributaria pone a disposición de los contribuyentes y/o usuarios. Por ejemplo: Reten ISR, Agencia Virtual, LET, Asiste libros, etc...
<b>Orientación tributaria:</b>	Atención y orientación a las consultas relacionadas con las leyes y normativas tributarias vigentes en Guatemala.
<b>Requisitos:</b>	Solicitud de apoyo con los diferentes requisitos para las gestiones a realizar dentro de la Superintendencia de Administración Tributaria. Por ejemplo: Requisitos para gestiones de vehículos, RTU, etc...
<b>Aduanas</b>	Atención y orientación a las consultas relacionadas con gestiones aduaneras en Guatemala.
<b>Otros:</b>	Cuando la consulta no corresponde a ninguno de las opciones anteriores.

- 6 Puedes adjuntar archivos en caso consideres sea necesario, pulsa **“Seleccionar archivo”** y luego el botón **“Cargar archivo”**.

1. Los archivos que desees cargar pueden ser en formato: .doc, .xls, .pdf, .png, .jpg, .svg, mp4 y que no superen los 10MB

2. La totalidad de archivos no debe superar los 10MB

+ Seleccionar archivo + Cargar Archivo Cancelar

+ Seleccionar archivo + Cargar Archivo Cancelar

Observaciones en Revisión caso de uso Generación de Consulta.docx 15.8 KB

**7** Revisa si todos los datos son correctos y selecciona “Enviar”. En caso necesites corregir o cambiar algo selecciona “Cancelar”.

1. Al seleccionar “Enviar” se registrará tu consulta y se asignará un número correlativo el cual visualizarás en una ventana emergente.

**Estimado Contribuyente y/o usuario, reciba un cordial saludo de la Superintendencia de Administración Tributaria. Agradecemos su comunicación, le informamos que su consulta ha sido enviada exitosamente y será atendida dentro de las próximas 36 horas hábiles. Para el seguimiento o cualquier consulta relacionada, no olvide que el número de su consulta es: HCTA-257-2023**

✓ Cerrar

**8** Recibirás un mensaje al correo electrónico que consignaste al inicio de tu consulta.

Constancia de recepción de consulta tributaria y aduanera HCTA-257-2023.  



webmaster@sat.gob.gt  
para mí ▾

14:44 (hace 5 minutos) ☆ ↶ ⋮

Estimado Contribuyente y/o usuario, reciba un cordial saludo de la Superintendencia de Administración Tributaria. Agradecemos su comunicación, le informamos que su consulta ha sido enviada exitosamente y será atendida dentro de las próximas 36 horas hábiles. Para el seguimiento o cualquier consulta relacionada, no olvide que el número de su consulta es: HCTA-257-2023.

Para revisar su número de consulta utilice el siguiente enlace: <https://portal.sat.gob.gt/portal/contacto/informacion-y-consultas/>

Superintendencia de Administración Tributaria

No permita que terceras personas tengan acceso a su número de consulta. La SAT no se responsabiliza por su mal uso. Este es un correo electrónico automático, por favor no responder a este mensaje. Si necesita realizar una nueva consulta, por favor ingrese aquí: <https://portal.sat.gob.gt/portal/contacto/informacion-y-consultas/>

NOTA: Este es un mensaje enviado de manera automática, favor no responder al presente correo electrónico.

**9** Con el número correlativo, podrás consultar el estado de la consulta en la opción Revisión de Estado de la Consulta .



Revisión de Estado de Consulta HCTA



- 10 Anota los caracteres solicitados por el captcha y en la pantalla que se muestra colocar el número de la consulta y el año, luego oprimir el botón “Consultar”

Estado de la consulta tributaria y aduanera

**Número de consulta**

Prefijo

Correlativo \*

Año \*

NOTA: Los campos indicados con asterisco (\*) son campos obligatorios

- 11 Inmediatamente observarás en pantalla el estado actual de tu consulta, el cual puede ser:

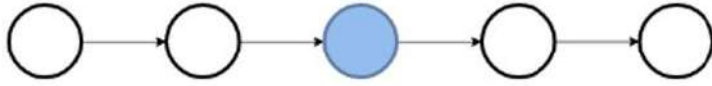
- Enviada
- Asignada
- En Análisis
- En Revisión
- Finalizada

Correlativo \*

Año \*

NOTA: Los campos indicados con asterisco (\*) son campos obligatorios

**Estimado Contribuyente y/o usuario, reciba un cordial saludo de la Superintendencia de Administración Tributaria. Agradecemos su comunicación, le informamos que su consulta está siendo analizada en este momento para darle una pronta respuesta a su solicitud.**



Enviada Asignada En análisis En Revisión Finalizada

# Buzón de atención

- 12 Toma en cuenta que también podrás ampliar la información de tu consulta en caso sea requerido vía correo electrónico por el operador que tenga a cargo tu caso. Debes ingresar a la opción “Ampliación de la Consulta”

Ingresa el correlativo y año de la consulta oprime el botón “Consultar”

## Número de consulta

Prefijo	HCTA
Correlativo *	00000000
Año *	2023

NOTA: Los campos indicados con asterisco (\*) son campos obligatorios

✓ Consultar

- 13 Agrega la información solicitada y oprime el botón “Enviar”

Ampliación de la Consulta	
Numero de consulta	HCTA-266-2023
Nombre Contribuyente	Rigoberto Antares
Descarga de archivos	
Descripción de la consulta	Vivo en EEUU, soy guatemalteco pero no tengo NIT estoy realizando mi gestión pero me da un error.
Solicitud de ampliación	Por favor adjuntar las pantallas con el error que le muestro el sistema.
*Respuesta	<div>Detalle la respuesta de la solicitud de la ampliación de información requerida</div> <div>4000 caracteres disponibles.</div>
Adjuntar archivo	<div><a href="#">+ Seleccionar archivo</a> <a href="#">+ Cargar Archivo</a> <a href="#">+ Cancelar</a></div> <div>Archivos Adjuntos</div> <div>No Hay Archivos</div>

Cancelar Enviar

# — Recuerda —



- Puedes realizar tu consulta desde el portal SAT-
- Herramienta disponible 24/7
- Recuerda llenar todos los campos obligatorios.

Puedes consultar el estado de su consulta.

- La respuesta la recibirás en un plazo no mayor a 36 horas hábiles.

# Preguntas Frecuentes

---

- **¿Qué hago si no recuerdo mi número de consulta?** Recibirás un mensaje a tu correo electrónico con el número de la consulta para revisar el estado de la misma.
- **¿Qué datos son obligatorios para enviar mi consulta?** Debes ingresar tu nombre, un correo electrónico válido y el detalle de tu consulta.
- **¿En cuánto tiempo le darán respuesta a mi consulta?** La consulta será atendida en un plazo que no exceda las 36 horas hábiles.

Se recomienda revisar por lo menos cada mes las preguntas frecuentes con el fin de mantener el material actualizado.



SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA



**Contribuyendo** por el país que todos queremos

