



Manual de Usuario

Quejas por mal servicio o Servicio no Conforme

Portal SAT

(Versión 2 - Diciembre 2020)

Introducción

Mediante el presente manual de usuario se da a conocer al contribuyente el proceso para:

- ✓ Ingresar una queja por mal servicio o servicio no conforme a través del Portal SAT.
- ✓ Dar seguimiento a la gestión de la queja por mal servicio, conociendo su estatus a través del Portal SAT.

Ingreso de una queja

1. El ingreso de una queja por mal servicio o servicio no conforme debe realizarse a través del portal SAT <https://portal.sat.gob.gt/portal/>



2. Ingresar a la opción "Contacto/Quejas y Denuncias"



3. Selecciona “Ingreso de quejas por mal servicio o servicio no conforme”



4. Digita el Captcha que muestra el sistema



5. Ingresar los datos que solicita la ficha y presiona el botón “Enviar”

Quejas por Mal Servicio o Servicio no Conforme

Ingreso de queja - Para ingresar presione el botón 'Enviar'

*Nombre	<input type="text" value="Ingrese su nombre"/>
*Correo electrónico	<input type="text" value="Ingrese su correo"/>
*Teléfono	<input type="text" value="Ingrese número de teléfono"/>
*Oficina Tributaria / Agencia Tributaria / Aduana / Dependencia	<input type="text" value="Ingrese nombre de Oficina Tributaria / Agencia Tributaria / Aduana"/>
Nombre del empleado o Funcionario	<input type="text" value="Ingrese nombre de empleado o funcionario"/>
*Detalle de la queja	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; min-height: 40px;"><input type="text" value="Ingrese detalles de la queja"/></div> <p style="font-size: small; text-align: right;">4000 caracteres disponibles.</p>
Archivo:	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"><div style="display: flex; justify-content: space-between;">+ Seleccionar archivo↗ Cargar Archivo⊗ Cancelar</div><div style="height: 20px;"></div></div>
	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; text-align: center;">Archivos Adjuntos No Hay Archivos</div>

✓ Enviar⊗ Cancelar

6. De ser necesario adjuntar documentos de soporte, presiona el botón “Seleccionar archivo” **+ Seleccionar archivo**, navega en el buscador para localizar el documento que desea adjuntar, lo selecciona y el sistema mostrará lo siguiente:

+ Seleccionar archivo↗ Cargar Archivo⊗ Cancelar

Archivo:

C_QMSDOCUMENTOS_GUARDADOSC_QMSDOCUMENTOS_GUARDADOSFicha____ (1).pdf	2.7 KB	<input type="text"/>
--	-----------	----------------------

Archivos Adjuntos
No Hay Archivos

Al visualizar el nombre y peso del archivo en la pantalla, presiona el botón “Cargar Archivo” **↗ Cargar Archivo** y el sistema mostrará en la parte superior de la pantalla el mensaje de aceptación:

**Archivo**✕

Archivo listo para subir con

detalle:C_QMSDOCUMENTOS_GUARDADOSC_QMSDOCUMENTOS_GUARDADOSFicha____
(1).pdf.



En la parte inferior de la pantalla se mostrará la lista de archivos que ingresará adjuntos a la información de la queja:

Archivo:

Archivos Adjuntos

C_QMSDOCUMENTOS_GUARDA (1).pdf
DetalleDe__.xlsx

NOTA: Para realizar la carga de archivos tiene disponibles 10 Megabytes.

Una vez finalizada la carga de archivos, presiona el botón  para ingresar la queja.

7. El sistema mostrará el número asignado a su queja en el siguiente mensaje:

Quejas por Mal Servicio o servicio no conforme

Señor contribuyente, agradecemos su comunicación, le informamos que su queja ha sido recibida exitosamente. Para el seguimiento o cualquier consulta relacionada, no olvide que el número de su queja es QMS-10-2021

De igual manera, el sistema enviará a la dirección de correo electrónico ingresada, el número de queja asignada en el mensaje siguiente:

QMS-10-2021. 

 **webmaster@sat.gob.gt** para mí  jue, 7 ene. 12:36 (hace 21 horas)  

Señor contribuyente, agradecemos su comunicación, le informamos que su queja ha sido recibida exitosamente. Para el seguimiento o cualquier consulta relacionada, no olvide que el número de su queja es QMS-10-2021.

-Esta notificación es automática, por favor no responder este correo-

Consulta estado de queja

1. Ingresa a la opción “Contacto/Quejas y Denuncias”



2. Selecciona “Consulta Estado de Queja”



3. Digita el Captcha que muestra el sistema





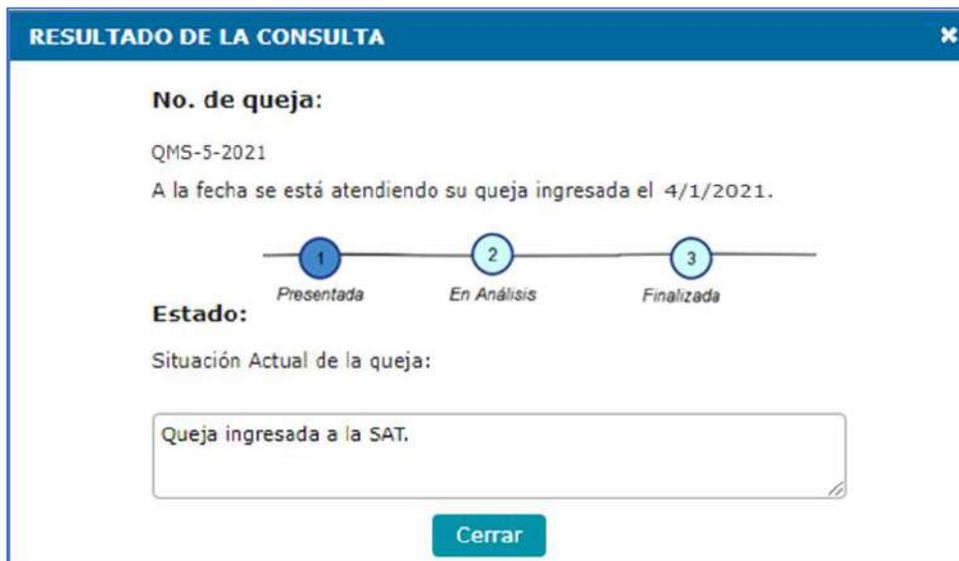
Ingresa el tipo (QMS), número y año de la queja y presiona el botón “Consultar”



The screenshot shows a web interface with a navigation bar at the top containing menu items: SAT, Consulta NIT, Transparencia, Aduanas, Vehículos, Capacitación, Cultura Tributaria, and Contacto. Below the navigation bar is a breadcrumb trail: Inicio / Contacto / Consulta Estado de Queja. The main heading is 'Consulta Estado de Queja'. A message reads: 'Para consultar presione el botón 'Consultar''. Below this is a form with three input fields: 'Tipo de queja' (a dropdown menu with 'Seleccione una opción' selected), 'No. de Queja', and 'Año Queja'. At the bottom of the form are two buttons: 'Consultar' (highlighted with a red box) and 'Cancelar'.

4. El sistema devolverá el resultado de su consulta en el formato siguiente:

Queja Presentada: Cuando la a queja se ha creado y se encuentra pendiente de asignación al punto que corresponde.



The screenshot shows a modal window titled 'RESULTADO DE LA CONSULTA'. It displays the following information: 'No. de queja: QMS-5-2021' and 'A la fecha se está atendiendo su queja ingresada el 4/1/2021.'. Below this is a progress indicator with three steps: 1. Presentada, 2. En Análisis, and 3. Finalizada. The current state is 'Presentada'. Under the heading 'Estado:', there is a text box containing 'Queja ingresada a la SAT.' and a 'Cerrar' button at the bottom.



Queja en Análisis: Cuando la queja se encuentra en el punto de atención para la atención correspondiente.

RESULTADO DE LA CONSULTA ✕

No. de queja:
QMS-5-2021
A la fecha se está atendiendo su queja ingresada el 4/1/2021.

Estado:

Situación Actual de la queja:

Queja trasladada al Administrador del punto de atención correspondiente para su análisis.

Cerrar

De igual manera, el sistema enviará a la dirección de correo electrónico ingresada en la queja, el siguiente mensaje con el estado de su queja:

QMS-5-2021 📧 Recibidos ×

 **webmaster@sat.gob.gt** para mí ▾ lun, 4 ene. 15:03 (hace 4 días) ☆ ↶

Señor Contribuyente, su queja ha sido trasladada al administrador del punto de atención correspondiente para su análisis

-Esta notificación es automática, por favor no responder este correo-

↶ Responder ➡ Reenviar



Queja Finalizada: Cuando la queja ha finalizado el proceso de atención y se encuentra cerrada en el sistema.

RESULTADO DE LA CONSULTA ✕

No. de queja:
QMS-5-2021
Su queja ingresada el 4/1/2021 ha sido finalizada en fecha 4/1/2021.

Estado: 1 Presentada 2 En Análisis 3 Finalizada

Resultado:

Se finaliza satisfactoriamente la atención. El caso fue resuelto en la Oficina Tributaria

Cerrar

De igual manera, el sistema enviará a la dirección de correo electrónico ingresada en la queja, un mensaje con la misma información:

QMS-5-2021 ➤ Recibidos x

 **webmaster@sat.gob.gt** lun, 4 ene. 15:03 (hace 4 días) ☆ ↶
para mí ▾

Se finaliza satisfactoriamente la atención. El caso fue resuelto en la Oficina Tributaria.

-Esta notificación es automática, por favor no responder este correo-

↶ Responder ➤ Reenviar