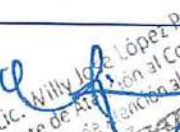


INTENDENCIA DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

MACROPROCESO / PROCESO:		ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE ATENCIÓN DE DENUNCIAS		
Nombre del Documento		Identificación	MA-IAC/DNO-ATC-ATD-01	
Manual de Usuario Ingreso de Quejas por mal Servicio y Consulta Estado de Quejas en Portal web de la SAT		Versión	II	
		No. Folios	23	
		Fecha de Aprobación	25 MAR 2024	
	ELABORADO POR:	REVISADO POR:		APROBADO POR:
Nombre	Silvia Patricia Monzón Mendoza	Sofía del Carmen Farfán Jerez	Bayron Bernabé Mendizábal Garrido	Willy José López Paredes
Puesto que ocupa	Profesional de atención al contribuyente	Jefe de Departamento de Atención al Contribuyente	Jefe de Departamento de Atención al Contribuyente	Gerente de Atención al Contribuyente
Firma y sello o Firma electrónica avanzada	 Licenciada Silvia Patricia Monzón Mendoza Profesional de Atención al Contribuyente Departamento de Calidad del Servicio Intendencia de Atención al Contribuyente	 Licenciada Sofía del Carmen Farfán Jerez Jefe de Departamento de Atención al Contribuyente Departamento de Atención al Contribuyente Intendencia de Atención al Contribuyente	 Licenciado Bayron Bernabé Mendizábal Garrido Jefe de Departamento de Atención al Contribuyente Departamento de Atención al Contribuyente Intendencia de Atención al Contribuyente	 Lic. Willy José López Paredes Gerente de Atención al Contribuyente Intendencia de Atención al Contribuyente

Este documento es una
COPIA CONTROLADA
Sin embargo, la reproducción total o
parcial del mismo se considera una
COPIA NO CONTROLADA

Intendencia de Atención al Contribuyente	
Manual de Usuario Ingreso de Quejas por mal Servicio y Consulta Estado de Quejas en Portal web de la SAT	MA-IAC/DNO-ATC-ATD-01
	Versión II
	Fecha de Aprobación 25 MAR 2024

I. Objetivo del Manual

Dar a conocer al contribuyente el proceso para ingresar una queja por mal servicio o servicio no conforme a través del Portal web de la SAT.

Que pueda dar seguimiento a la gestión de la queja por mal servicio, conociendo su estatus a través del Portal web de la SAT.

II. Alcance

Que los contribuyentes puedan ingresar y dar seguimiento a las quejas por mal servicio o servicio no conforme que ingresaron a través del Portal web de la SAT y puedan verificar su estatus hasta que finalicen el proceso de atención y se den por cerradas en el sistema.

III. Marco Legal y Documentos Relacionados

1. Decreto número 57-2008 del Congreso de la Republica, Ley de Acceso a la Información Pública, artículos 1, 6, 16, 20, 21, 22 y 38.
2. Acuerdo de Directorio número 33-2018, Código de Ética y Conducta para el personal de la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT–.
3. Acuerdo de Directorio número 007-2007, Reglamento Interno de la Superintendencia de Administración Tributaria, Artículo 30 Quáter, numeral 2 y 4.

Intendencia de Atención al Contribuyente	
Manual de Usuario Ingreso de Quejas por mal Servicio y Consulta Estado de Quejas en Portal web de la SAT	MA-IAC/DNO-ATC-ATD-01
	Versión II
	Fecha de Aprobación 25 MAR 2024

IV. Contenido del manual

Ingreso de una queja.

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



Este documento es una
COPIA CONTROLADA
 Sin embargo, la reproducción total o
 parcial del mismo se considera una
COPIA NO CONTROLADA

Página 3 de 21

Intendencia de Atención al Contribuyente	
Manual de Usuario Ingreso de Quejas por mal Servicio y Consulta Estado de Quejas en Portal web de la SAT	MA-IAC/DNO-ATC-ATD-01
	Versión II
	Fecha de Aprobación 25 MAR 2024

2. Ingresar a la opción "Contáctanos/Quejas"



Este documento es una
COPIA CONTROLADA
 Sin embargo, la reproducción total o
 parcial del mismo se considera una
COPIA NO CONTROLADA

Intendencia de Atención al Contribuyente	
Manual de Usuario Ingreso de Quejas por mal Servicio y Consulta Estado de Quejas en Portal web de la SAT	MA-IAC/DNO-ATC-ATD-01
	Versión II
	Fecha de Aprobación 25 MAR 2024

3. Selecciona "Quejas por mal Servicio"



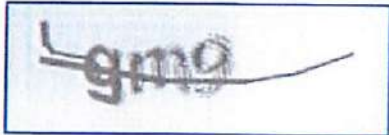
Este documento es una
COPIA CONTROLADA
Sin embargo, la reproducción total o
parcial del mismo se considera una
COPIA NO CONTROLADA

Intendencia de Atención al Contribuyente	
Manual de Usuario Ingreso de Quejas por mal Servicio y Consulta Estado de Quejas en Portal web de la SAT	MA-IAC/DNO-ATC-ATD-01
	Versión II
	Fecha de Aprobación 25 MAR 2024

4. Digita el Captcha que muestra el sistema

Quejas por mal Servicio

Por favor ingrese los caracteres que aparecen en la imagen



Ingrese el texto de la imagen

Verificar

Intendencia de Atención al Contribuyente	
Manual de Usuario Ingreso de Quejas por mal Servicio y Consulta Estado de Quejas en Portal web de la SAT	MA-IAC/DNO-ATC-ATD-01
	Versión II
	Fecha de Aprobación 25 MAR 2024

5. Ingresar los datos que solicita la ficha, los campos con asterisco (*) son obligatorios, y presiona el botón "Enviar"

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

*Nombre	Ingrese su nombre
NIT del Interesado	Ingrese su NIT
*Correo electrónico	Ingrese su correo
*Confirmación Correo electrónico	Ingrese su correo
*Teléfono	Ingrese número de teléfono
*Oficina Tributaria / Agencia Tributaria / Aduana / Dependencia	Ingrese nombre de Oficina Tributaria / Agencia Tributaria / Aduana
Nombre del empleado o funcionario	Ingrese nombre de empleado o funcionario
*Detalle de la queja	Ingrese detalles de la queja
	4000 caracteres disponibles.
Archivo:	+ Seleccionar archivo Cargar Archivo Cancelar
	Archivos Adjuntos No Hay Archivos
✓ Enviar ✕ Cancelar	

Este documento es una
COPIA CONTROLADA
 Sin embargo, la reproducción total o
 parcial del mismo se considera una
COPIA NO CONTROLADA

Intendencia de Atención al Contribuyente	
Manual de Usuario Ingreso de Quejas por mal Servicio y Consulta Estado de Quejas en Portal web de la SAT	MA-IAC/DNO-ATC-ATD-01
	Versión II
	Fecha de Aprobación 25 MAR 2024

6. De ser necesario adjuntar documentos de soporte, presiona el botón **+ 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

Archivos Adjuntos
No Hay Archivos

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

i

Archivo
Archivo listo para subir con
detalle:C_QMSDOCUMENTOS_GUARDADOSC_QMSDOCUMENTOS_GUARDADOSFicha____
(1).pdf.

Este documento es una
COPIA CONTROLADA
Sin embargo, la reproducción total o
parcial del mismo se considera una
COPIA NO CONTROLADA

Intendencia de Atención al Contribuyente	
Manual de Usuario Ingreso de Quejas por mal Servicio y Consulta Estado de Quejas en Portal web de la SAT	MA-IAC/DNO-ATC-ATD-01
	Versión II
	Fecha de Aprobación 25 MAR 2024

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

Archivos:

+ Seleccionar archivo

→ Cargar Archivo

⊗ Cancelar

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 **✓ Enviar** para ingresar la queja.

Este documento es una
COPIA CONTROLADA
Sin embargo, la reproducción total o
parcial del mismo se considera una
COPIA NO CONTROLADA

Intendencia de Atención al Contribuyente

Manual de Usuario Ingreso de Quejas por mal Servicio y Consulta Estado de Quejas
en Portal web de la SAT

MA-IAC/DNO-ATC-ATD-01

Versión II

Fecha de Aprobación
25 MAR 2024

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



Quejas por Mal Servicio o Servicio no Conforme

i Señor contribuyente, agradecemos su comunicación, le informamos que su queja ha sido recibida exitosamente. Para cualquier consulta relacionada, no olvide que el número de su queja es QMS-73-2022. Para más información sobre el seguimiento y gestión de su queja, se sugiere estar pendiente de su correo electrónico, así como la bandeja de correos no deseados o realizar la consulta del estado de la misma a través del Portal Web de la SAT. **x**

Este documento es una
COPIA CONTROLADA
Sin embargo, la reproducción total o
parcial del mismo se considera una
COPIA NO CONTROLADA

Handwritten signature and initials

Intendencia de Atención al Contribuyente	
Manual de Usuario Ingreso de Quejas por mal Servicio y Consulta Estado de Quejas en Portal web de la SAT	MA-IAC/DNO-ATC-ATD-01
	Versión II
	Fecha de Aprobación 25 MAR 2024

Consulta estado de queja

1. Ingresa a la opción "Contáctanos/Quejas"

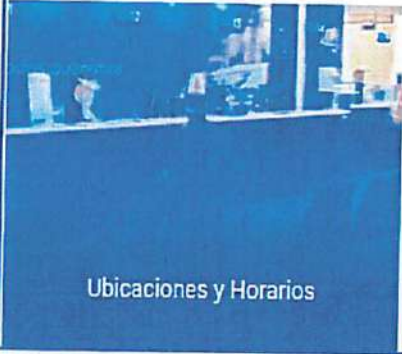


Este documento es una
COPIA CONTROLADA
 Sin embargo, la reproducción total o
 parcial del mismo se considera una
COPIA NO CONTROLADA

Intendencia de Atención al Contribuyente		
Manual de Usuario Ingreso de Quejas por mal Servicio y Consulta Estado de Quejas en Portal web de la SAT	MA-IAC/DNO-ATC-ATD-01	
	Versión II	
	Fecha de Aprobación 25 MAR 2024	

2. Selecciona "Consultar estado de la queja"

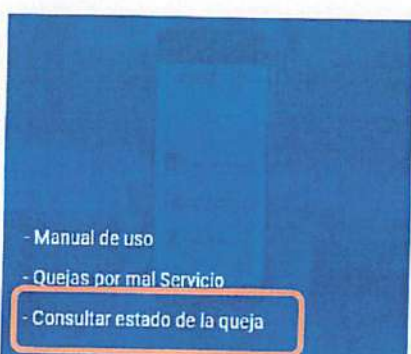
CONTÁCTANOS



Ubicaciones y Horarios



Orientación Tributaria



- Manual de uso
- Quejas por mal Servicio
- Consultar estado de la queja



Denuncias



Este documento es una
COPIA CONTROLADA
Sin embargo, la reproducción total o
parcial del mismo se considera una
COPIA NO CONTROLADA

Intendencia de Atención al Contribuyente	
Manual de Usuario Ingreso de Quejas por mal Servicio y Consulta Estado de Quejas en Portal web de la SAT	MA-IAC/DNO-ATC-ATD-01
	Versión II
	Fecha de Aprobación 25 MAR 2024

3. Digita el Captcha que muestra el sistema

Consulta Estado de Queja

Por favor ingrese los caracteres que aparecen en la imagen



Ingrese el texto de la imagen

Verificar

Este documento es una
COPIA CONTROLADA
Sin embargo, la reproducción total o
parcial del mismo se considera una
COPIA NO CONTROLADA



Handwritten notes and signatures in the bottom right corner.

Intendencia de Atención al Contribuyente		
Manual de Usuario Ingreso de Quejas por mal Servicio y Consulta Estado de Quejas en Portal web de la SAT	MA-IAC/DNO-ATC-ATD-01	
	Versión II	
	Fecha de Aprobación 25 MAR 2024	

4. Selecciona el tipo (QMS), ingresa el número y año de la queja y presiona el botón 

Consulta Estado de Queja

Para consultar presione el botón 'Consultar'

Tipo de queja

No. de Queja

-

Año Queja:

Seleccione una opción

Consultar

Cancelar

Intendencia de Atención al Contribuyente	
Manual de Usuario Ingreso de Quejas por mal Servicio y Consulta Estado de Quejas en Portal web de la SAT	MA-IAC/DNO-ATC-ATD-01
	Versión II
	Fecha de Aprobación 25 MAR 2024

5. El sistema devolverá el estado de la queja consultada en el formato siguiente:

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

RESULTADO DE LA CONSULTA

No. de queja:

QMS-73-2022

A la fecha se está atendiendo su queja ingresada el 13/12/2022

1

2

3

Presentada

En Análisis

Finalizada

Estado:

Situación Actual de la queja:

Queja ingresada a la SAT.

Cerrar

Este documento es una
COPIA CONTROLADA
 Sin embargo, la reproducción total o
 parcial del mismo se considera una
COPIA NO CONTROLADA

Intendencia de Atención al Contribuyente	
Manual de Usuario Ingreso de Quejas por mal Servicio y Consulta Estado de Quejas en Portal web de la SAT	MA-IAC/DNO-ATC-ATD-01
	Versión II
	Fecha de Aprobación 25 MAR 2024

b. **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-73-2022
A la fecha se está atendiendo su queja ingresada el 13/12/2022

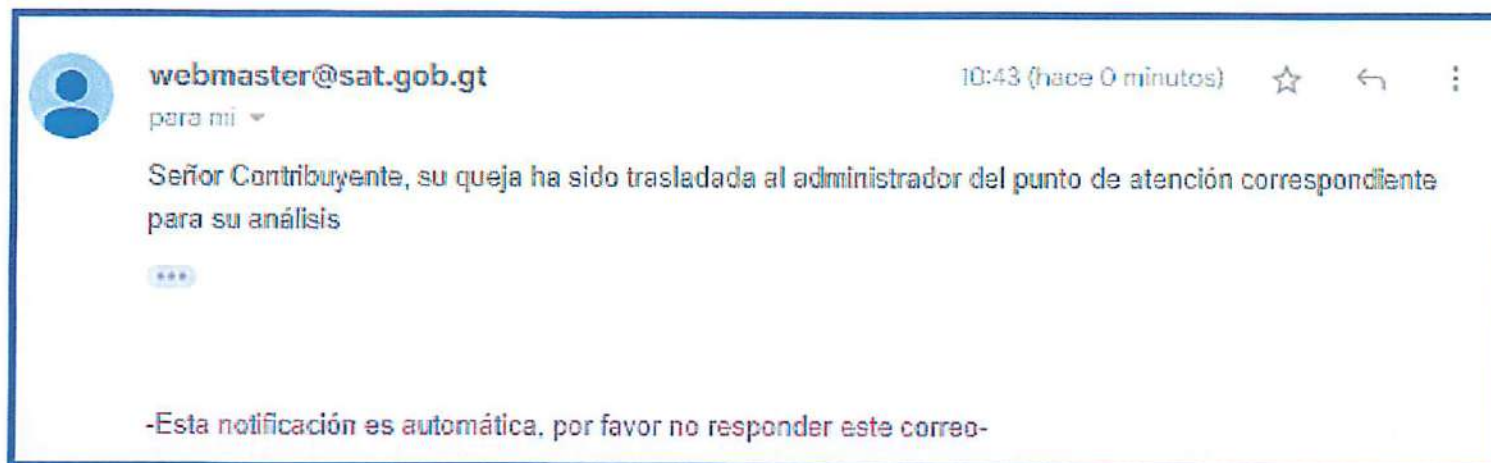
Estado: Presentada En Análisis Finalizada

Situación Actual de la queja:
Queja trasladada al Administrador del punto de atención correspondiente para su análisis.

Cerrar

Intendencia de Atención al Contribuyente	
Manual de Usuario Ingreso de Quejas por mal Servicio y Consulta Estado de Quejas en Portal web de la SAT	MA-IAC/DNO-ATC-ATD-01
	Versión II
	Fecha de Aprobación 25 MAR 2024

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:



Intendencia de Atención al Contribuyente	
Manual de Usuario Ingreso de Quejas por mal Servicio y Consulta Estado de Quejas en Portal web de la SAT	MA-IAC/DNO-ATC-ATD-01
	Versión II
	Fecha de Aprobación 25 MAR 2024

c. **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-73-2022
Su queja ingresada el 13/12/2022 ha sido finalizada en fecha 13/12/2022.

1
2
3

Presentada
En Análisis
Finalizada

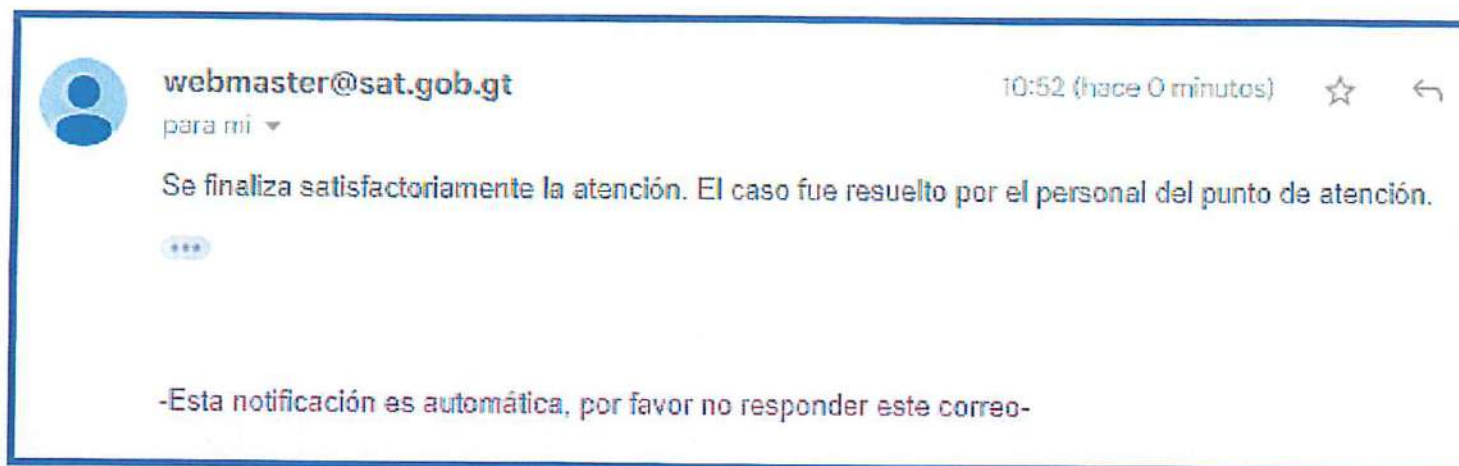
Estado:

Resultado:
Se finaliza satisfactoriamente la atención. El caso fue resuelto por el personal del punto de atención.

Cerrar

Intendencia de Atención al Contribuyente	
Manual de Usuario Ingreso de Quejas por mal Servicio y Consulta Estado de Quejas en Portal web de la SAT	MA-IAC/DNO-ATC-ATD-01
	Versión II
	Fecha de Aprobación 25 MAR 2024

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



Intendencia de Atención al Contribuyente	
Manual de Usuario Ingreso de Quejas por mal Servicio y Consulta Estado de Quejas en Portal web de la SAT	MA-IAC/DNO-ATC-ATD-01
	Versión II
	Fecha de Aprobación 25 MAR 2024

Listado de Anexos

Tipo(s) de Anexo(s):	Registro
Identificación del Anexo	Nombre del Anexo
RE-GPC-SOM-ADP-03	Lista de control de cambios
RE-GPC-SOM-ADP-04	Lista de distribución

Este documento es una
COPIA CONTROLADA
 Sin embargo, la reproducción total o
 parcial del mismo se considera una
COPIA NO CONTROLADA