

7.1.3.1.1 División de Atención Ciudadana

1. Elaborar, actualizar y difundir procedimientos y lineamientos para la atención de peticiones formuladas por la derechohabiente, contribuyentes, población usuaria, organismos autónomos, públicos y privados que son captadas en los servicios de Atención Ciudadana.
2. Desarrollar acciones con los órganos competentes para atender las peticiones captadas en los servicios de Atención Ciudadana de la derechohabiente, contribuyentes y población usuaria relacionadas con las prestaciones, trámites y servicios que otorga el Instituto.
3. Coordinar y dar seguimiento a las peticiones recibidas en los servicios de Atención Ciudadana de los diferentes órganos y dependencias externas relacionadas con las prestaciones, trámites y servicios que otorga el Instituto.
4. Coordinar la aplicación de acciones que permitan atender las peticiones solicitadas por la derechohabiente, contribuyentes y población usuaria, a través de los medios de contacto que ofrece el Instituto, acerca de los derechos y obligaciones con las prestaciones, trámites y servicios que otorga el Instituto en la normatividad vigente.
5. Actualizar la información relativa a las prestaciones, trámites y servicios que otorga el Instituto en coordinación con los órganos normativos competentes.
6. Fomentar el establecimiento, implementación y seguimiento de los procesos de los servicios de Atención Ciudadana, así como sus herramientas tecnológicas.
7. Aplicar el uso de las herramientas tecnológicas, programas, proyectos e indicadores que permitan la mejora continua en los procesos de atención y orientación a la derechohabiente, contribuyentes y población usuaria en los servicios de Atención Ciudadana.
8. Acreditar la integración de reportes relacionados con las peticiones recibidas y atendidas a través de los diferentes servicios de Atención Ciudadana.
9. Fomentar la capacitación y actualización del personal de las áreas de atención y orientación en los servicios de Atención Ciudadana, relativa a las prestaciones, trámites y servicios que otorga el Instituto.
10. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al ámbito de su competencia y las demás que le sean asignadas por su superior jerárquico.