



7.1.3.1.4 División de Información y Sistemas de Atención a la Derechohabiencia

1. Controlar y administrar el Sistema de Atención al Derechohabiente (SIADE), así como las herramientas tecnológicas, programas, proyectos e indicadores que permitan la mejora continua en los procesos de atención y orientación a la derechohabiencia, contribuyentes, población usuaria, organismos autónomos, públicos y privados.
2. Dirigir a las áreas de atención y orientación, en materia de registro y clasificación de peticiones e inconformidades en el SIADE.
3. Dirigir a las áreas de atención y orientación, en materia de análisis de información e identificación de necesidades y expectativas de la derechohabiencia, contribuyentes y población usuaria.
4. Coordinar el registro nacional de peticiones e inconformidades en el SIADE sobre las prestaciones, trámites y servicios que otorga el Instituto y que presentan la derechohabiencia, contribuyentes, población usuaria, organismos autónomos, públicos y privados en las áreas de atención y orientación.
5. Diseñar las estrategias para generar la información estadística de las peticiones de las prestaciones, trámites y servicios que otorga el Instituto.
6. Elaborar informes, reportes y estadísticas respecto a las peticiones que presentan la derechohabiencia, contribuyentes y población usuaria respecto a problemáticas y áreas de oportunidad de las prestaciones, trámites y servicios que otorga el Instituto.
7. Desarrollar, integrar y dar seguimiento a los indicadores de desempeño de las áreas de atención y orientación en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada y oficinas centrales.
8. Elaborar el programa de visitas de supervisión a las áreas de atención y orientación en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada.
9. Implementar acciones de supervisión respecto del funcionamiento de las áreas de atención y orientación en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada.
10. Analizar y dar seguimiento a los resultados de la implementación de las acciones de mejora en materia de atención y orientación.
11. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al ámbito de su competencia y las demás que le sean asignadas por su superior jerárquico.