

## MEMORIA 2024

Subdirección General  
de Documentación y Publicaciones

# ESTADÍSTICAS DE INFORMACIÓN



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA  
PRIMERA DEL GOBIERNO

MINISTERIO  
DE HACIENDA

SUBSECRETARÍA  
SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

SUBDIRECCIÓN GENERAL  
DE DOCUMENTACIÓN  
Y PUBLICACIONES



# ESTADÍSTICAS DE INFORMACIÓN 2024

**ÍNDICE**

|           |                                                                                        |           |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1.</b> | <b>RESULTADOS GLOBALES.....</b>                                                        | <b>4</b>  |
| <b>2.</b> | <b>ANÁLISIS, GRÁFICOS Y TABLAS .....</b>                                               | <b>7</b>  |
| 2.1       | LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN .....                                                      | 9         |
| 2.2       | EL EQUIPAMIENTO DE LAS OFICINAS .....                                                  | 10        |
| 2.3       | LA ACCESIBILIDAD EN LA OFICINAS DE INFORMACIÓN .....                                   | 13        |
| 2.4       | LA CITA PREVIA .....                                                                   | 14        |
| 2.5       | SERVICIOS DE ATENCIÓN TELEMÁTICA.....                                                  | 16        |
| 2.6       | EVOLUCIÓN DEL PERSONAL EN LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN .....                            | 20        |
| 2.6.1     | PERSONAL EN LOS SERVICIOS CENTRALES.....                                               | 21        |
| 2.6.2     | PERSONAL EN LOS SERVICIOS PERIFÉRICOS .....                                            | 22        |
| 2.7       | EVOLUCIÓN DE LAS CONSULTAS EN LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN.....                         | 25        |
| 2.7.1     | LAS CONSULTAS EN DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO: SERVICIOS WEB .....                   | 33        |
| 2.8       | MATERIAS OBJETO DE INFORMACIÓN .....                                                   | 35        |
| 2.9       | SERVICIOS DE LAS OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO (OAMR) .....            | 36        |
| 2.10      | SERVICIOS EN LA OFICINA DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA DEL MINISTERIO DE HACIENDA ..... | 38        |
| <b>3.</b> | <b>CONCLUSIONES .....</b>                                                              | <b>42</b> |
| <b>4.</b> | <b>RELACIÓN DE FIGURAS Y TABLAS .....</b>                                              | <b>45</b> |

# 1. RESULTADOS GLOBALES

**Número de oficinas informantes:.....175**

- Unidad cuya actividad principal es la información .....26
- Unidades donde la información no es la actividad principal .....149
  - ✓ Oficinas con de atención al ciudadano .....76
  - ✓ Sin oficina de atención al ciudadano .....74

**Servicios:**

- Disponen de ordenador para los usuarios .....44
- Disponen de servicio de gestión de cita previa .....145
  - ✓ Propio .....54
  - ✓ Centralizado.....91
- Atención al ciudadano sin cita .....175
- El personal ha recibido formación en accesibilidad .....124

**Personal de Información: .....908**

- En oficinas con información como actividad principal .....128
- En oficinas donde la información no es la actividad principal.....780

**Cuadro 1.- Consultas atendidas**

|                             | Información como actividad principal | Oficinas donde la información no es la actividad principal | Total            |
|-----------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------|
| Presencial                  | 99.001                               | 423.945                                                    | 522.946          |
| Telefónica                  | 50.065                               | 1.063.944                                                  | 1.114.009        |
| Correo-e                    | 25.465                               | 168.680                                                    | 194.145          |
| Formularios                 | 5.367                                | 21.904                                                     | 27.271           |
| Correo Postal               | 110.746                              | 18.874                                                     | 129.620          |
| <b>Total comunicaciones</b> | <b>290.644</b>                       | <b>1.697.347</b>                                           | <b>1.987.991</b> |

## 2. ANÁLISIS, GRÁFICOS Y TABLAS

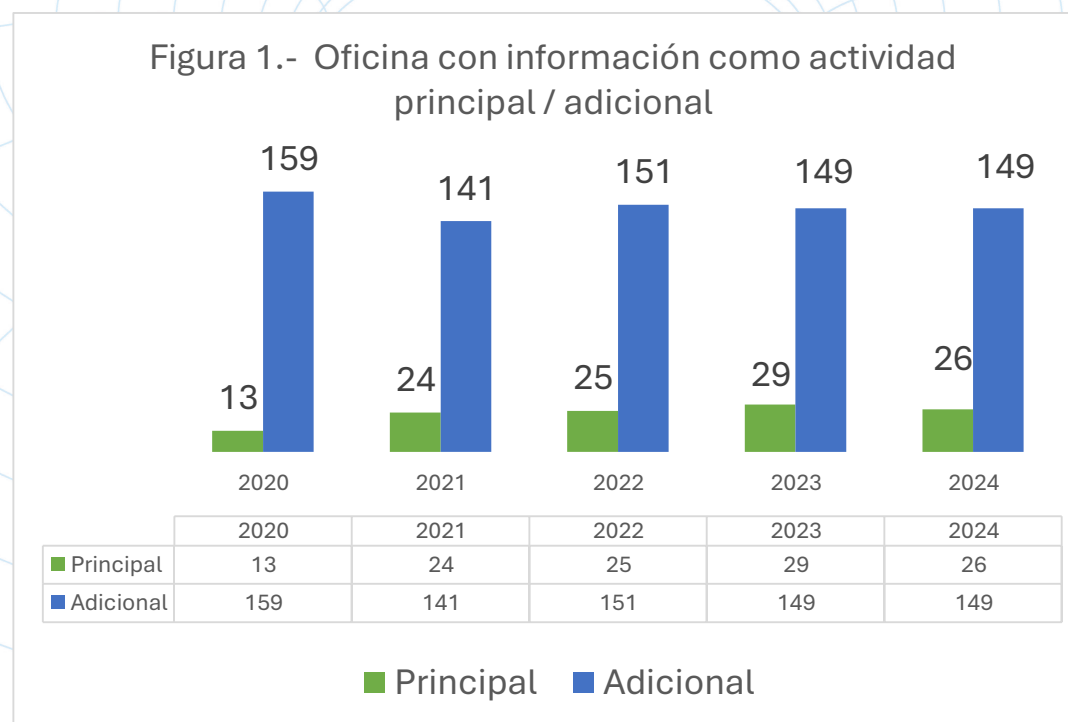
La presente memoria recoge los datos de las oficinas de información del Ministerio de Hacienda durante el año 2024. Para contextualizar los resultados, se ha utilizado —en la medida de lo posible— la serie histórica de los cuatro años anteriores, abarcando el periodo 2020–2024.

Así como los datos de la memoria del año 2022 se vieron altamente influidos por la incorporación al Ministerio la Secretaría de Estado de Función Pública, especialmente los datos del Servicio 060. En la presente memoria volvemos a los rangos de años anterior, tras la publicación del **Real Decreto 206/ 2024**, de 27 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda, (tras la redacción dada por el Real Decreto 1230/2023, de 29 de diciembre) donde se crea el Ministerio de Hacienda y la parte de Función Pública pasa al nuevo Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública. La reestructuración ministerial ha llevado aparejado que en la presente memoria vuelvan a desaparecer los datos del Servicio de información 060 (administración.gob.es), el Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP) y la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE).

## 2.1 LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN

Según los datos recibidos para el año 2024, se mantiene la prevalencia - vista en memorias de años anteriores - del número de oficinas cuya actividad principal NO es la prestación de servicios de información. Esta tendencia queda reflejada en el gráfico de la

**Figura 1.- Oficina con información como actividad principal / adicional**



Dentro de las 149 oficinas en las que la Información no es la actividad principal, se observa un ligero ascenso de las Oficinas de Atención al ciudadano frente a aquellas unidades que no tienen una oficina dedicada específicamente a este fin como se ve en el siguiente cuadro

## Cuadro 2.- Existencia de Oficina de atención (oficinas sin información como actividad principal)

|                                                | 2020       | 2021       | 2022       | 2023       | 2024       |
|------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| SI Dispone de Oficina de atención al ciudadano | 68         | 66         | 76         | 72         | 76         |
| NO dispone de Oficina de atención al ciudadano | 91         | 75         | 75         | 77         | 74         |
| <b>Total</b>                                   | <b>159</b> | <b>141</b> | <b>151</b> | <b>149</b> | <b>150</b> |

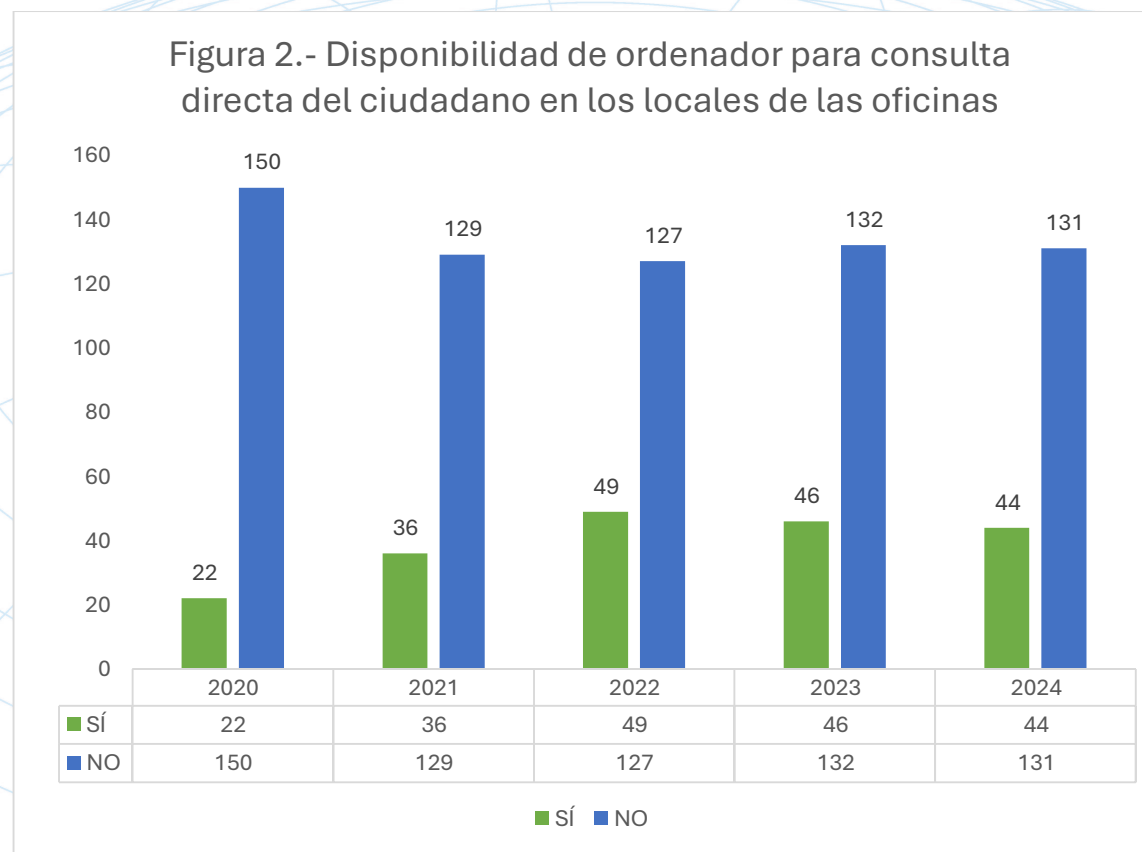
## 2.2 EL EQUIPAMIENTO DE LAS OFICINAS

Desde el 1 de enero de 2009, las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano del Ministerio de Hacienda deben contar con un equipo informático destinado a la consulta pública y gratuita de los Boletines Oficiales en su edición electrónica. Así mismo, se debe facilitar copia impresa de los diarios oficiales a quienes lo soliciten. Obligación fundamenta en los siguientes reales decretos:

- Real Decreto 181/2008, de 8 de febrero, de ordenación del diario oficial Boletín Oficial del Estado (BOE).
- Real Decreto 1979/2008, de 28 de noviembre, por el que se regula la edición electrónica del Boletín Oficial del Registro Mercantil (BORME).

Sin embargo, estos equipos pueden tener mayor utilidad al ciudadano al habilitar un puesto para el acceso a la Administración electrónica. La existencia de este puesto incluye, junto al equipo informático, la presencia de personal de Información capacitado para asesorar al ciudadano en la búsqueda de los documentos del BOE y BORME. El Pleno de la extinta Comisión de Información Administrativa, en su reunión de 6 de marzo de 2009, facultó a la Subdirección de Publicaciones y Documentación, a través de su Servicio de Información Administrativa, para realizar un seguimiento sobre la disponibilidad de dicho ordenador para consulta ciudadana en las unidades de información del extinto Ministerio de Economía y Hacienda dedicadas exclusivamente a la actividad de información y, por tanto, afectadas por los reales decretos. El Ministerio de Hacienda ha continuado este seguimiento.

Como se ve en la **Figura 2** la evolución sugiere que, aunque la disponibilidad de equipos ha sido sensible a factores externos como la pandemia, existe un esfuerzo sostenido por parte del Ministerio de Hacienda para mantener el acceso ciudadano a la información oficial y a los servicios electrónicos.

**Figura 2.- Disponibilidad de ordenador para consulta directa del ciudadano en los locales de las oficinas**

## 2.3 LA ACCESIBILIDAD EN LA OFICINAS DE INFORMACIÓN

De acuerdo con la legislación vigente, las oficinas de información deben adaptar sus espacios conforme al siguiente marco normativo:

- Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, que establece las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado.
- Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, que aprueba las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y uso de espacios públicos urbanizados y edificaciones.
- Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, que regula las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de bienes y servicios disponibles para el público.

Como novedad en la estadística de este año, se han incluido dos preguntas específicas relacionadas con la accesibilidad:

- **Formación en comunicación efectiva y accesible:** Se preguntó si el personal había recibido formación en los últimos cinco años sobre comunicación efectiva y accesible. De las 175 encuestas recibidas, los resultados fueron los siguientes:

### Cuadro 3.- Formación en los últimos cinco años relativa a una comunicación efectiva y accesible

| Año  | Sí  | No |
|------|-----|----|
| 2024 | 124 | 51 |

- **Condiciones de accesibilidad en las oficinas:** Se evaluó si las oficinas cumplen con determinadas especificaciones de accesibilidad, tales como entradas y salidas accesibles, puertas adecuadas para sillas de ruedas, baños adaptados y señalización clara. Los resultados obtenidos fueron:

## Cuadro 4.- La accesibilidad en las oficinas de información

| Especificación de accesibilidad | Oficinas que cumplen (2024) |
|---------------------------------|-----------------------------|
| Entradas y salidas accesibles   | 92                          |
| Puertas suficientemente amplias | 92                          |
| Baños accesibles                | 82                          |
| Señalización clara              | 84                          |

## 2.4 LA CITA PREVIA

Dentro de las medidas de prevención del COVID-19, en años anteriores se generalizó la concertación de cita previa para controlar el aforo de las oficinas y evitar el contagio de usuarios y trabajadores. Esta medida, además, permite asegurar al usuario la atención en el día y horas concertados, si necesidad de esperas. No obstante, también se ha demostrado necesario, conforme se han levantado las precauciones sanitarias, flexibilizar la afluencia de usuarios en las oficinas y atender, siempre y cuando haya puestos vacantes y tiempos no asignados, a todo usuario que demande los servicios.

A la pregunta de si **¿Los ciudadanos pueden acudir sin cita, aunque disponga de servicio de gestión de citas?** La respuesta ha sido unánime: sí. Esto confirma que el uso del servicio de cita previa es completamente opcional. La mayoría de las oficinas ofrecen la posibilidad de concertar cita, al tiempo que mantienen la atención presencial según el orden de llegada, en función de la disponibilidad de espacios y personal.

En la encuesta de información correspondiente al año 2023 se incorporó una nueva pregunta relativa al número de **puestos disponibles para la atención al ciudadano**. Los resultados fueron los siguientes:

- **2023:** 402 puestos
- **2024:** 398 puestos

Además, se observa una gran disparidad entre oficinas:

- **8 oficinas** cuentan con más de diez puestos de atención.
- **77 oficinas** no disponen de ningún puesto específico para la atención al ciudadano.

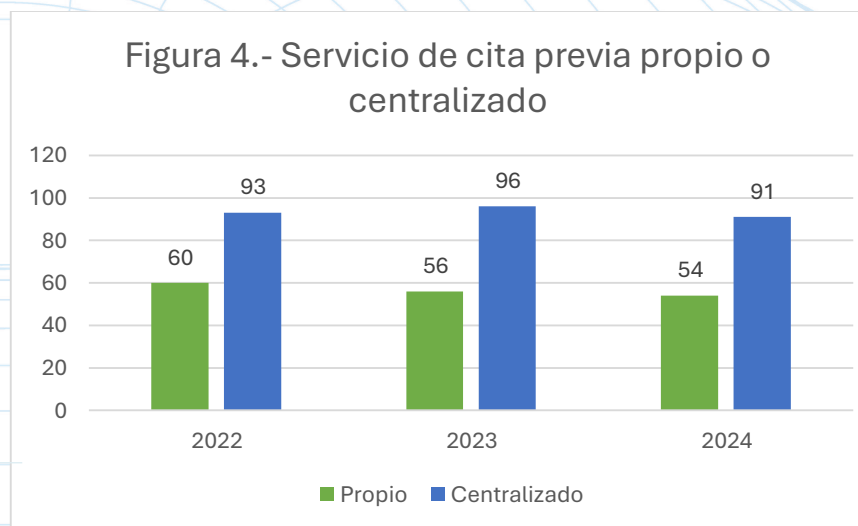
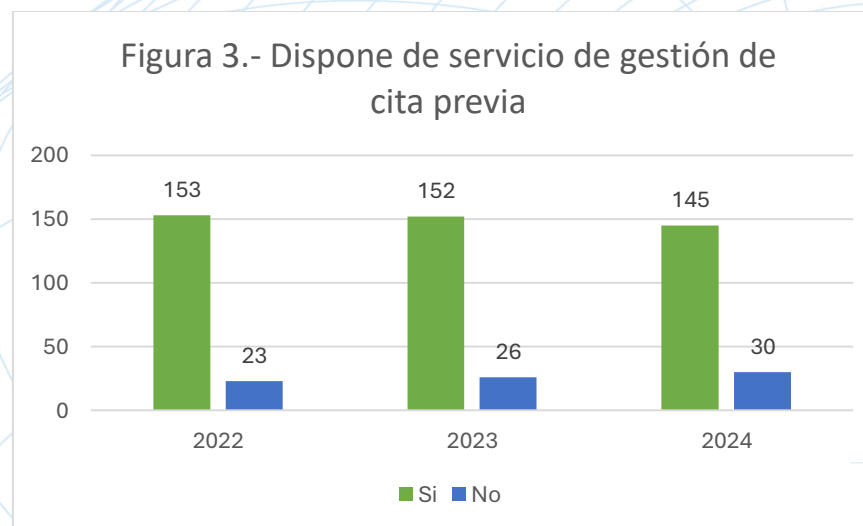
Respecto a las Preguntas:

- **¿Dispone de un servicio de gestión de cita previa para los usuarios?**
- **¿Es un servicio propio o se gestiona de manera centralizada?**

Se aprecia una tendencia continuista reflejada en la

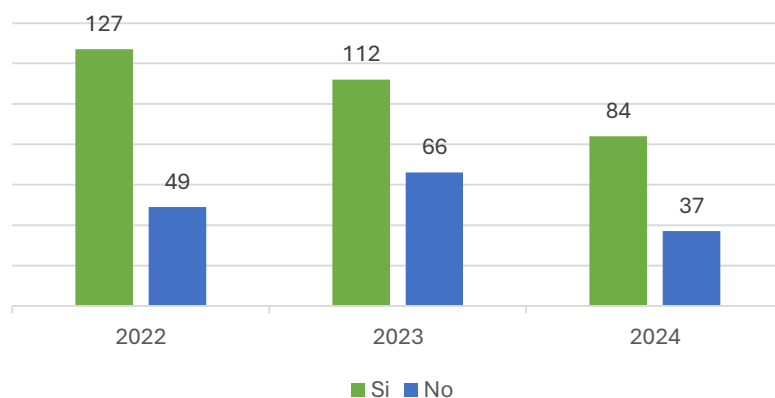
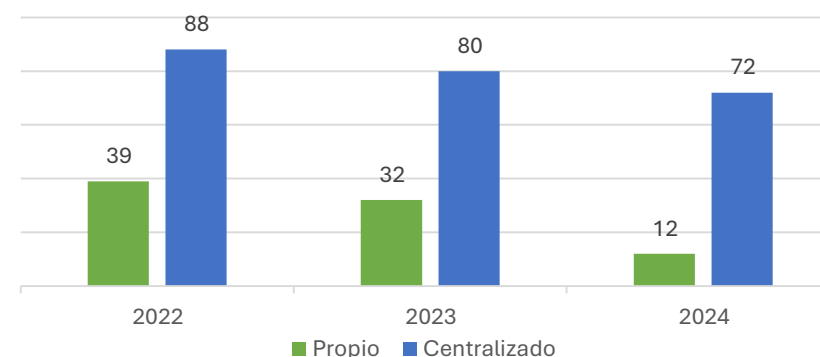
**Figura 3.- Dispone de servicio de gestión de cita previa y la**

**Figura 4.- Servicio de cita previa propio o centralizado.**



## 2.5 SERVICIOS DE ATENCIÓN TELEMÁTICA

Durante la pandemia, y en años sucesivos se ha potenciado la atención telemática, si bien es un concepto bastante difuso en donde se mezclan prestaciones locales con el uso de medios comunes, compartidos y gestionados desde los servicios centrales (como es el caso de servicios comunes de gestión de cita previa para atención local).

**Figura 5.- Dispone de medios de atención telemática y****Figura 6.- Gestión de los medios de atención telemática.****Figura 5.-Dispone de medios de atención telemática****Figura 6.-Gestión de los medios de atención telemáticos (si los hubiera)**

En relación con los medios de atención telemática, de las oficinas que han indicado disponer de estos recursos (84 en total), se observa una clara predominancia del uso de medios compartidos (72), frente a aquellas que utilizan medios propios (12).

Es importante señalar que el concepto de atención telemática presenta una notable heterogeneidad. Para efectos estadísticos, se excluyen medios como el correo electrónico o los formularios web, ya que no se consideran canales de consulta desatendida. Se entiende por atención telemática únicamente aquellos medios que permiten al ciudadano acceder a información o realizar gestiones de forma autónoma, tales como:

- Bases de datos en línea
- Páginas web interactivas
- Chatbots
- Herramientas similares de consulta automatizada

El dato más relevante en esta categoría es el crecimiento del servicio mediante videollamada. En 2024, la Dirección General del Catastro ha implantado este servicio bajo la denominación CADI “**Catastro Directo**”.

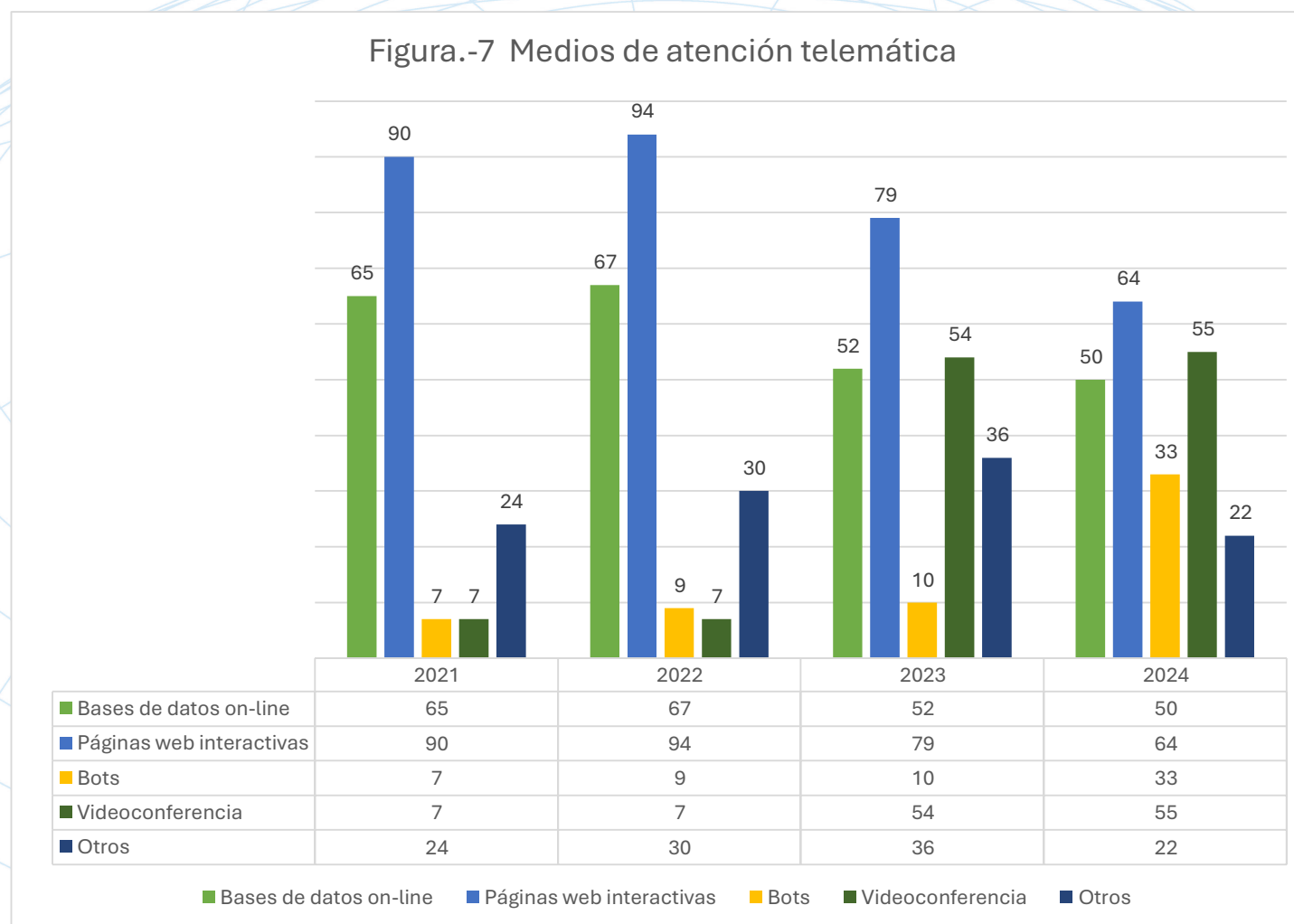
CADI ofrece atención por videoconferencia como complemento a los canales telefónicos y presenciales, que permite resolver consultas en las que sea preciso visualizar aspectos gráficos de los inmuebles. Este servicio facilita la estancia técnica sin necesidad de desplazamiento, y permite:

- Ubicar inmuebles sobre la cartografía catastral
- Verificar límites y linderos de parcelas
- Recibir ayuda para realizar trámites a través de la Sede Electrónica del Catastro

CADI es accesible desde ordenador personal, tableta o teléfono móvil, y se gestiona mediante cita previa.

La siguiente figura refleja el uso de los distintos medios de atención telemática, destacando de forma significativa el incremento en el uso de la videoconferencia, impulsado por la implantación del servicio **Catastro Directo**.

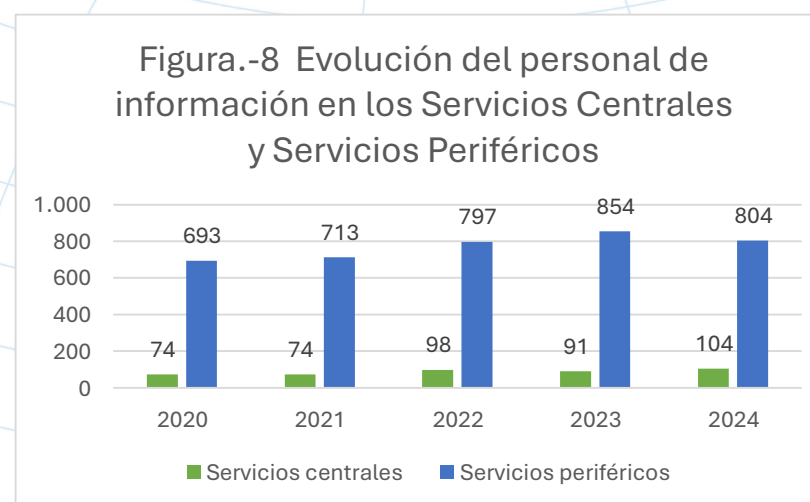
Figura 7.- Medios de atención telemática



## 2.6 EVOLUCIÓN DEL PERSONAL EN LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN

El análisis de las cifras globales relativas al personal vinculado a la prestación de servicios de información revela una evolución desigual entre los distintos ámbitos administrativos. Se observa un descenso muy significativo del personal destinado en las oficinas de información en los Servicios Periféricos, lo que podría estar relacionado con procesos de reorganización interna y cambios en la demanda de atención presencial. Por el contrario, en los Servicios Centrales se aprecia un ligero incremento en el número de efectivos dedicados a la atención en información, los datos hay que tomarlos con cautela puesto que según el Real Decreto 206/ 2024 por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda, Muface, INAP y la Secretaría de Estado de Función Pública han pasado a depender del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública.

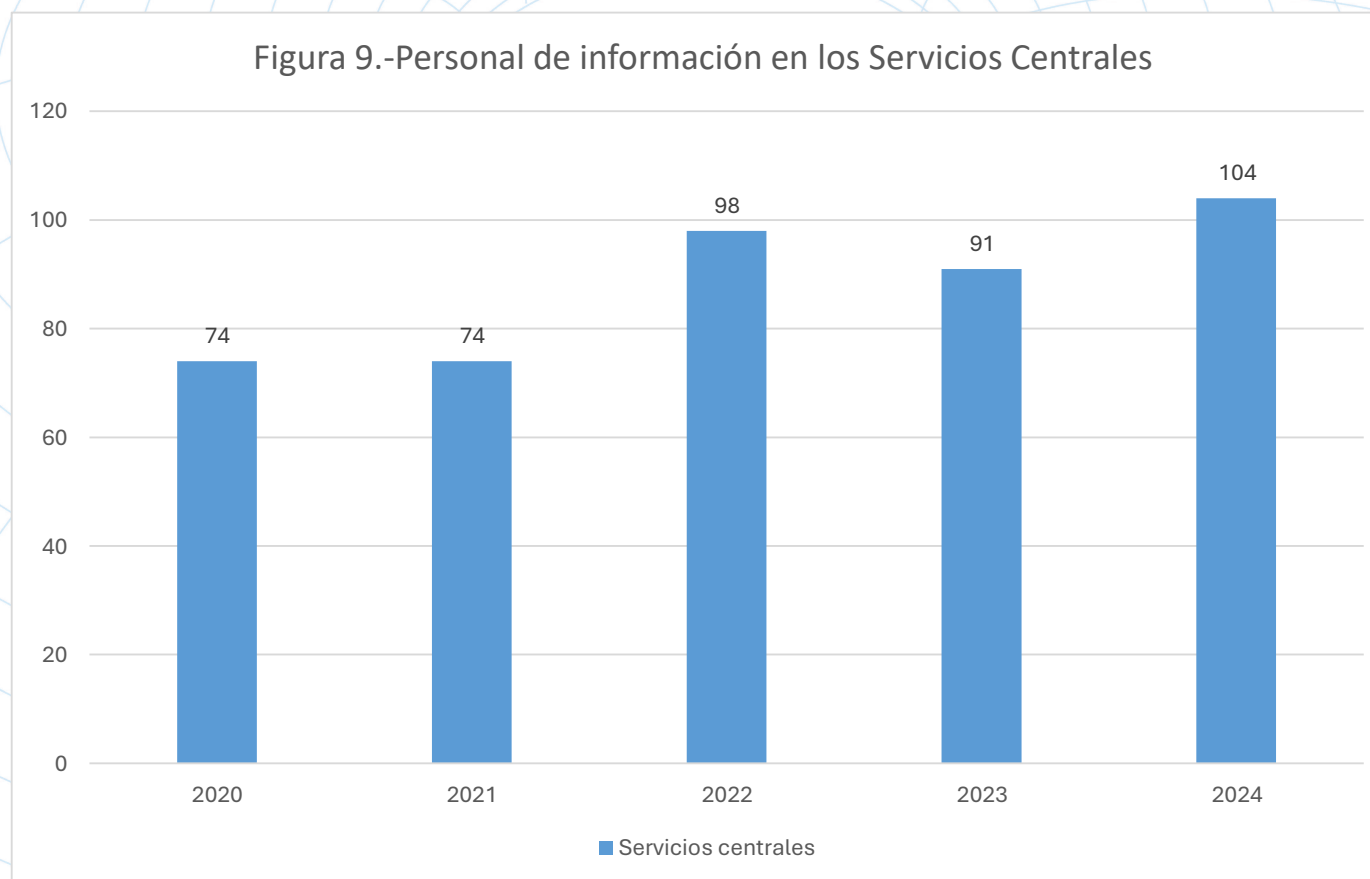
**Figura 8.- Evolución del personal de información en los Servicios Centrales y en los Servicios Periféricos.**



## 2.6.1 PERSONAL EN LOS SERVICIOS CENTRALES

En la siguiente figura se aprecia un aumento continuado del personal que llega hasta el presente.

**Figura 9.- Personal de información en los Servicios Centrales**



## 2.6.2 PERSONAL EN LOS SERVICIOS PERIFÉRICOS

**Cuadro 5.- Personal servicio de información en los Servicios Periféricos**

|                                      | 2019       | 2020       | 2021       | 2022       | 2023       | 2024       |
|--------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Catastro                             | 283        | 267        | 296        | 296        | 359        | 358        |
| Delegaciones de Economía y Hacienda  | 388        | 333        | 324        | 363        | 338        | 332        |
| Tribunales Económico-Administrativos | 105        | 93         | 93         | 114        | 112        | 114        |
| <b>Total</b>                         | <b>776</b> | <b>693</b> | <b>713</b> | <b>797</b> | <b>809</b> | <b>804</b> |

Los datos acumulados de los tres organismos que componen los Servicios Periféricos (Catastro, Delegaciones de Economía y Hacienda y Tribunales Económico Administrativos) nos indican que en 2024 ha descendido ligeramente el personal, salvo en el caso de los Tribunales Económico-Administrativos donde ha aumentado ligeramente.

En los Servicios Periféricos hay que destacar que su personal suele asumir múltiples roles, entre ellos el de información. A efectos de la estadística no siempre se consigna esa labor informativa en ventanillas de tramitación por lo que, pese al aumento de consultas, debe haber un porcentaje no siempre consignado en las estadísticas. Entre las principales tendencias regionales destaca:

- **Andalucía:**

- ✓ Se mantiene como la comunidad con mayor número de personal en todo el periodo.
- ✓ Aunque alcanza su pico en 2023 (153), en 2024 se observa un ligero descenso a 144.
- ✓ Esto sugiere una estabilización tras un crecimiento sostenido.

- **Castilla y León**

- ✓ Oscila entre 98 y 110 empleados, con una tendencia ligeramente ascendente.
- ✓ Refleja una política de mantenimiento o refuerzo progresivo de personal.

- **Comunidad Valenciana**

- ✓ Pasa de 42 en 2020 a un máximo de 92 en 2023.
- ✓ Aunque en 2024 baja a 83, sigue muy por encima de los niveles iniciales.

- **Cataluña** muestra altibajos, con una caída significativa en 2024 (34).

- **Madrid** desciende de 23 en 2022 a solo 10 en 2024, debido a la reestructuración ministerial.

- **Melilla y Ceuta:** Fluctuaciones extremas.

- **Galicia** crece de 55 en 2020 a 72 en 2024.

- **Asturias** también muestra una evolución positiva, pasando de 22 a 32.

- **Comunidades con menor variación:** Aragón, Castilla-La Mancha, Extremadura, Murcia, Navarra y La Rioja

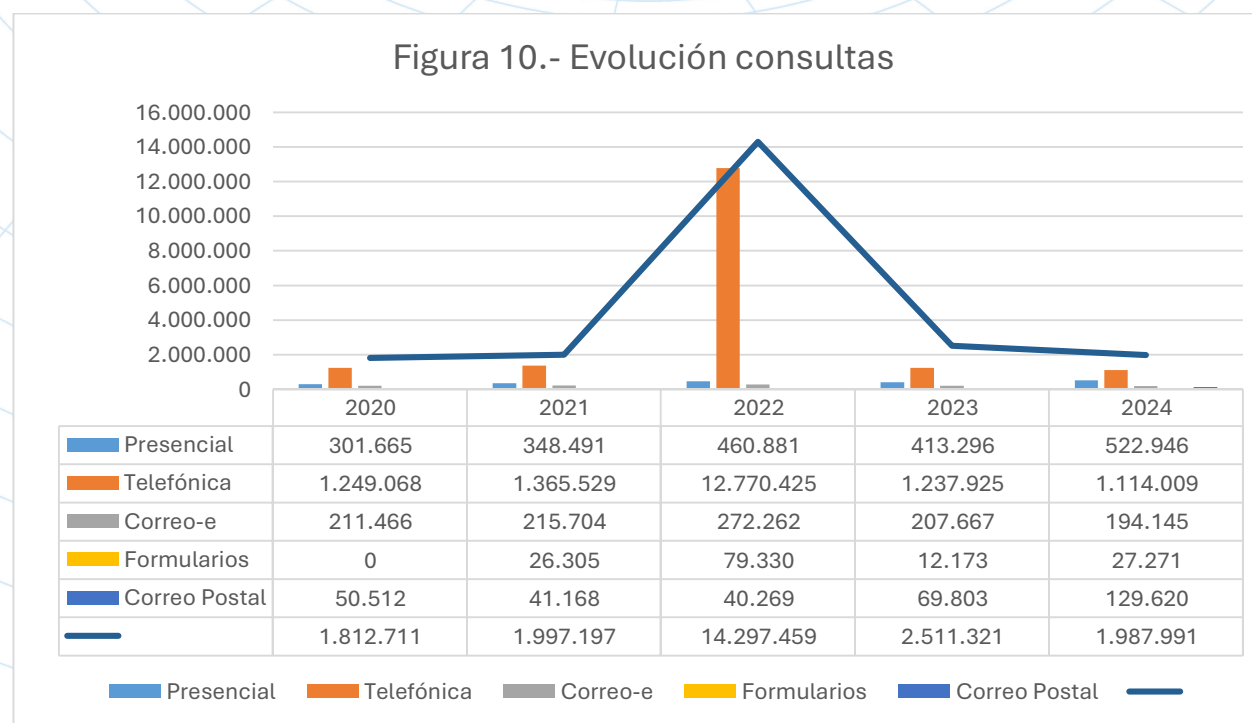
## Cuadro 6.- Evolución del personal en Servicios Periféricos por Comunidades Autónomas

| Provincias                   | 2020       | 2021       | 2022       | 2023       | 2024       |
|------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Andalucía                    | 113        | 121        | 149        | 153        | 144        |
| Aragón                       | 47         | 68         | 70         | 48         | 51         |
| Islas Canarias               | 24         | 23         | 21         | 33         | 32         |
| Cantabria                    | 40         | 23         | 24         | 20         | 20         |
| Castilla y León              | 103        | 105        | 98         | 108        | 110        |
| Castilla-La Mancha           | 53         | 58         | 54         | 69         | 65         |
| Cataluña                     | 40         | 48         | 32         | 42         | 34         |
| Ciudad Autónoma de Ceuta     | 10         | 11         | 15         | 17         | 15         |
| Ciudad Autónoma de Melilla   | 4          | 2          | 17         | 14         | 7          |
| Comunidad Autónoma de Madrid | 18         | 15         | 23         | 19         | 10         |
| Comunidad Foral de Navarra   | 8          | 8          | 11         | 7          | 6          |
| Comunidad Valenciana         | 42         | 40         | 64         | 92         | 83         |
| Extremadura                  | 36         | 29         | 32         | 17         | 39         |
| Galicia                      | 55         | 61         | 58         | 60         | 72         |
| Islas Baleares               | 37         | 35         | 25         | 23         | 22         |
| La Rioja                     | 12         | 14         | 16         | 15         | 15         |
| País Vasco                   | 13         | 19         | 24         | 26         | 20         |
| Principado de Asturias       | 22         | 20         | 26         | 25         | 32         |
| Región de Murcia             | 16         | 13         | 21         | 20         | 27         |
| <b>Total</b>                 | <b>693</b> | <b>713</b> | <b>797</b> | <b>808</b> | <b>804</b> |

## 2.7 EVOLUCIÓN DE LAS CONSULTAS EN LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN

Centrándonos en las consultas atendidas en las oficinas **Figura 10.- Evolución de las consultas**, obviando el año 2022 con la incorporación a las estadísticas los datos de la Secretaría de Estado de Función Pública, especialmente las atenciones del 060, observamos unas cifras totales ligeramente inferiores al año 2023.

**Figura 10.- Evolución de las consultas**



En los siguientes cuadros vemos que la tendencia en los servicios Centrales y Periféricos es al alza. En la atención presencial se sigue recuperando la actividad post COVID-19, pero no se alcanzan, todavía, cifras del año 2019, posiblemente por el constante incremento de las vías telemáticas, sobre todo la telefónica y la Línea Directa del Catastro.

### **Cuadro 7.- Evolución consultas Servicios Centrales y Servicios Periféricos**

|                       | 2020             | 2021             | 2022              | 2023             | 2024             |
|-----------------------|------------------|------------------|-------------------|------------------|------------------|
| Servicios Periféricos | 1.077.183        | 1.111.453        | 1.969.344         | 1.688.499        | 1.241.927        |
| Servicios Centrales   | 735.528          | 885.744          | 12.328.115        | 822.822          | 746.064          |
| <b>Total</b>          | <b>1.812.711</b> | <b>1.997.197</b> | <b>14.297.459</b> | <b>2.511.321</b> | <b>1.987.991</b> |

La tendencia de las consultas es ligeramente descendente tanto en Servicios Centrales como en los Servicios Periféricos

## Cuadro 8.- Evolución de las consultas Servicios Centrales, desglosados por canal de información

| Año  | Presencial | Telefónica | Correo-e | Formulario | Correo Postal | Otros | Total             |
|------|------------|------------|----------|------------|---------------|-------|-------------------|
| 2020 | 5.757      | 664.892    | 64.843   | 0          | 36            | 0     | <b>735.528</b>    |
| 2021 | 9.038      | 805.156    | 65.503   | 6.028      | 19            | 0     | <b>885.744</b>    |
| 2022 | 13.484     | 12.218.466 | 69.377   | 25.483     | 1.259         | 46    | <b>12.328.115</b> |
| 2023 | 8.576      | 785.356    | 54.073   | 1.272      | 0             | 0     | <b>849.277</b>    |
| 2024 | 9.556      | 694.737    | 41.310   | 461        | 0             | 0     | <b>746.064</b>    |

### Análisis del aumento por canal (2020-2024)

| Canal      | 2020    | 2024    | Diferencia absoluta | Variación porcentual |
|------------|---------|---------|---------------------|----------------------|
| Presencial | 5.757   | 9.556   | +3.799              | +66%                 |
| Telefónica | 664.892 | 694.737 | +29.845             | +4,5%                |
| Correo-e   | 64.843  | 41.310  | -23.533             | -36%                 |

El canal telefónico sigue siendo el dominante en volumen total, el canal **presencial** muestra una recuperación sostenida y el uso del **correo electrónico** y **correo postal** disminuye, reflejando una transición hacia canales más ágiles.

## Cuadro 9.- Evolución de las consultas Servicios Periféricos, desglosados por canal de información

| Año  | Presencial | Telefónica | Correo electrónico | Formulario | Correo Postal | Otros   | Total            |
|------|------------|------------|--------------------|------------|---------------|---------|------------------|
| 2020 | 295.908    | 584.176    | 146.623            | 0          | 50.476        | 0       | <b>1.077.183</b> |
| 2021 | 339.453    | 560.373    | 150.201            | 20.277     | 41.149        | 0       | <b>1.111.453</b> |
| 2022 | 447.397    | 551.959    | 202.885            | 53.847     | 39.010        | 674.246 | <b>1.969.344</b> |
| 2023 | 455.686    | 491.462    | 165.814            | 12.377     | 105.952       | 570.457 | <b>1.801.769</b> |
| 2024 | 513.390    | 419.272    | 152.835            | 26.810     | 129.620       |         | <b>1.241.927</b> |

### Análisis del aumento por canal (2020-2024)

| Canal                | 2020    | 2024      | Diferencia absoluta | Variación porcentual |
|----------------------|---------|-----------|---------------------|----------------------|
| <b>Presencial</b>    | 295.908 | 513.390   | +217.482            | +73.5%               |
| <b>Telefónica</b>    | 584.176 | 419.272   | -164.904            | -28.2%               |
| <b>Correo-e</b>      | 146.623 | 152.835   | +6.212              | +4.2%                |
| <b>Formulario</b>    | 0       | 26.810    | +26.810             | —                    |
| <b>Correo Postal</b> | 50.476  | 129.620   | +79.144             | +156.8%              |
| <b>Otros</b>         | 0       | 1.241.927 | +1.241.927          | —                    |

El canal presencial muestra un crecimiento sostenido, reflejando mayor demanda de atención directa, las consultas telefónicas han disminuido significativamente, mientras que el correo postal y los formularios han crecido, lo que podría indicar la inclusión de trámites administrativos.

**Figura 11.- Evolución consultas en el Catastro**

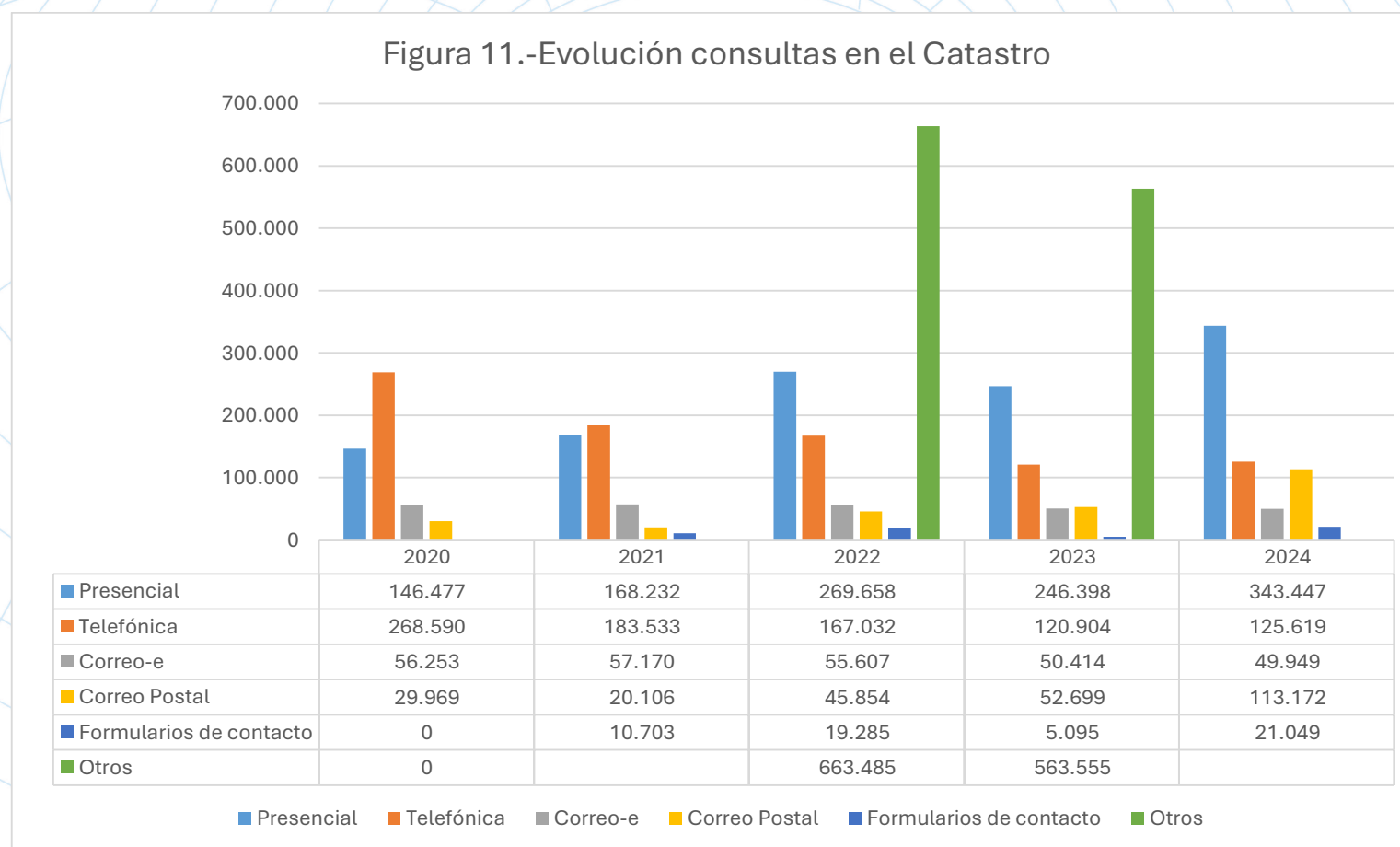


Figura 12.- Evolución consultas en las Delegaciones de Economía y Hacienda (DEH)

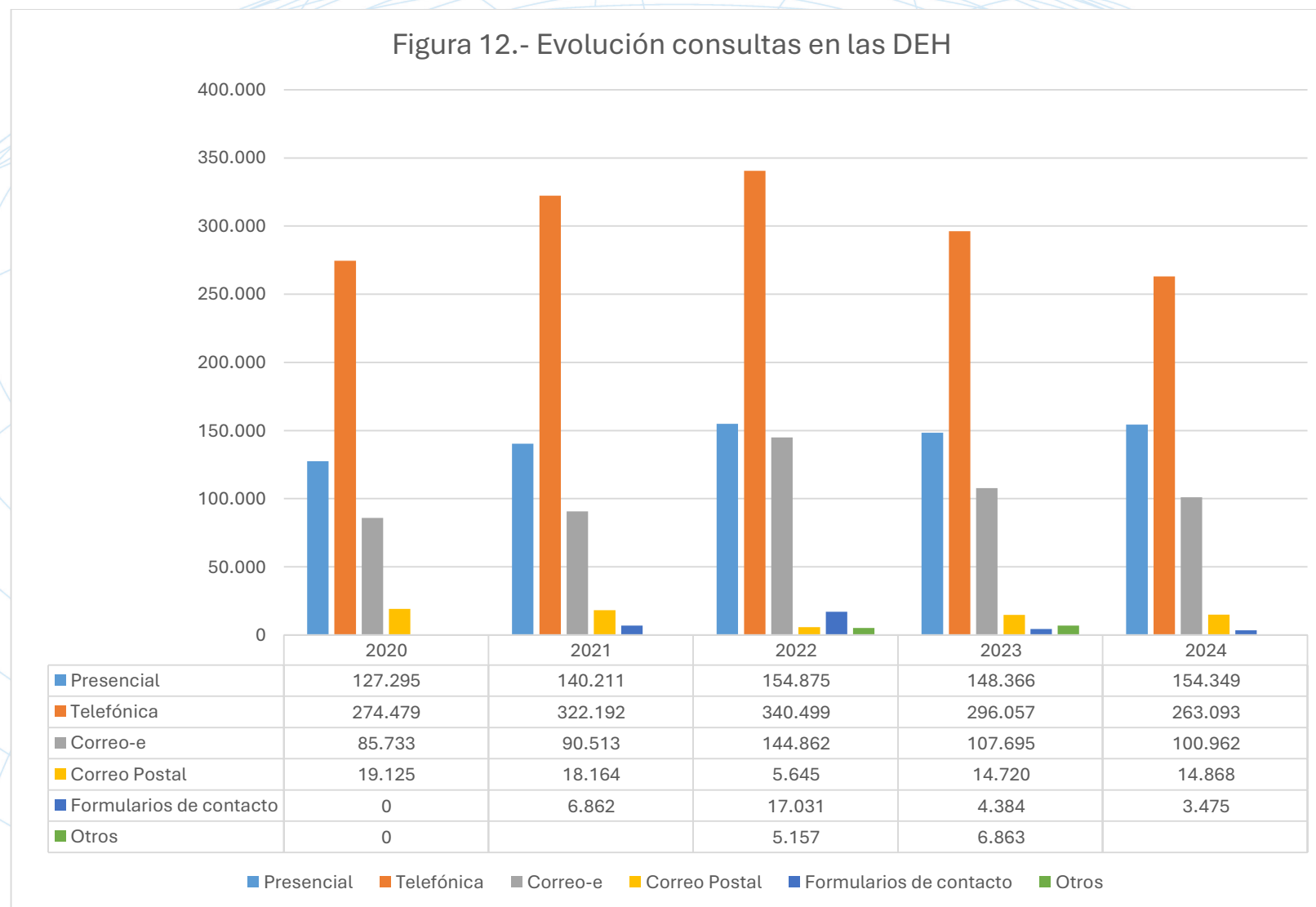
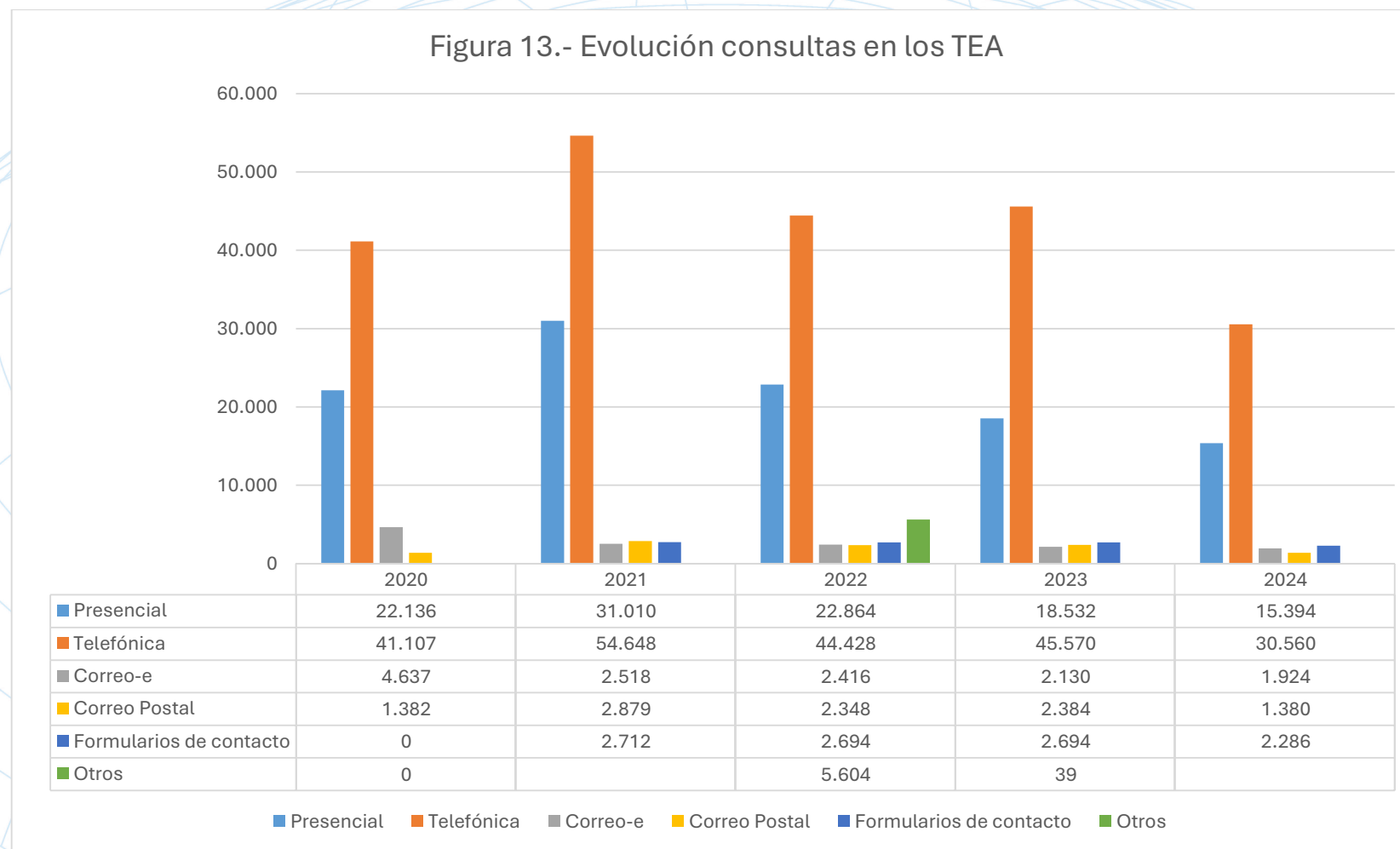


Figura 13.- Evolución consultas en los Tribunales Económico-Administrativos (TEA)



## Cuadro 10.- Consultas de los Servicios Periféricos agrupados geográficamente

| Año                          | 2020             | 2021             | 2022             | 2023             | 2024             |
|------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Andalucía                    | 158.580          | 340.977          | 421.484          | 227.033          | 205.717          |
| Aragón                       | 54.815           | 57.283           | 59.629           | 155.850          | 44.172           |
| Canarias                     | 49.304           | 49.916           | 61.127           | 52.200           | 60.209           |
| Cantabria                    | 67.690           | 77.120           | 56.464           | 31.010           | 45.777           |
| Castilla y León              | 158.300          | 143.948          | 165.408          | 182.113          | 290.752          |
| Castilla-La Mancha           | 65.213           | 68.251           | 63.170           | 73.895           | 104.756          |
| Cataluña                     | 77.457           | 92.184           | 93.344           | 67.202           | 56.347           |
| Ciudad Autónoma de Ceuta     | 7.505            | 8.110            | 9.183            | 10.876           | 10.769           |
| Ciudad Autónoma de Melilla   | 3.808            | 3.380            | 10.351           | 15.614           | 15.004           |
| Comunidad Autónoma de Madrid | 49.023           | 32.518           | 98.048           | 63.228           | 21.495           |
| Comunidad Foral de Navarra   | 10.699           | 12.387           | 10.726           | 11.065           | 12.516           |
| Comunidad Valenciana         | 73.217           | 68.703           | 122.222          | 119.299          | 76.339           |
| Extremadura                  | 49.200           | 39.542           | 38.743           | 11.192           | 42.267           |
| Galicia                      | 109.958          | 1.346.070        | 602.189          | 541.777          | 113.378          |
| Illes Balears                | 22.253           | 0                | 23.986           | 23.460           | 22.680           |
| La Rioja                     | 11.758           | 15.086           | 19.332           | 18.876           | 17.577           |
| País Vasco                   | 28.218           | 26.882           | 33.857           | 24.875           | 20.975           |
| Principado de Asturias       | 60.300           | 42.476           | 35.755           | 31.661           | 50.271           |
| Región de Murcia             | 19.885           | 28.983           | 44.326           | 27.273           | 30.926           |
| <b>Total</b>                 | <b>1.077.183</b> | <b>2.453.816</b> | <b>1.969.344</b> | <b>1.688.499</b> | <b>1.241.927</b> |

## 2.7.1 LAS CONSULTAS EN DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO: SERVICIOS WEB

**Cuadro 11.- Desglose de las consultas en el Catastro**

| Consultas                  | 2020                 | 2021               | 2022                 | 2023                 | 2024                 |
|----------------------------|----------------------|--------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Visitas Portal Catastro    | 8.803.388            | 7.909.391          | 8.148.531            | 6.085.085            | 4.327.459            |
| Visitas Sede-E             | 170.807.374          | 43.076.057         | 185.555.148          | 215.115.188          | 144.341.702          |
| Certificados               | 7.403.022            | 2.273.852          | 15.414.061           | 16.200.159           | 18.725.553           |
| Notificaciones             | 554.967              | 691.716            | 588.598              | 975.803              | 993.215              |
| Consultas                  | 762.688.112          | 223.866.171        | 1.064.948.720        | 1.005.666.252        | 1.047.669.766        |
| Datos no protegidos        | 198.414.639          | 44.928.721         | 174.098.337          | 270.723.521          | 240.112.578          |
| Cartografía                | 541.390.513          | 172.283.871        | 672.683.953          | 699.509.595          | 766.496.173          |
| Datos protegidos           | 22.882.960           | 6.653.579          | 32.611.282           | 35.433.136           | 41.061.015           |
| Mensajes en el contestador | 561                  | 424                | 694                  | 1.888                | 2.435                |
| <b>Totales</b>             | <b>1.712.945.536</b> | <b>501.683.782</b> | <b>2.154.049.324</b> | <b>2.249.710.627</b> | <b>2.263.729.896</b> |

**Análisis del aumento por canal (2020-2024)**

| Canal                      | 2020        | 2024          | Diferencia absoluta | Variación porcentual |
|----------------------------|-------------|---------------|---------------------|----------------------|
| Visitas Portal Catastro    | 8.803.388   | 4.327.459     | -4.475.929          | -50.8%               |
| Visitas Sede-E             | 170.807.374 | 144.341.702   | -26.465.672         | -15.5%               |
| Certificados               | 7.403.022   | 18.725.553    | +11.322.531         | +153.0%              |
| Notificaciones             | 554.967     | 993.215       | +438.248            | +79.0%               |
| Consultas                  | 762.688.112 | 1.047.669.766 | +284.981.654        | +37.3%               |
| Datos no protegidos        | 198.414.639 | 240.112.578   | +41.697.939         | +21.0%               |
| Cartografía                | 541.390.513 | 766.496.173   | +225.105.660        | +41.6%               |
| Datos protegidos           | 22.882.960  | 41.061.015    | +18.178.055         | +79.4%               |
| Mensajes en el contestador | 561         | 2.435         | +1.874              | +334.0%              |

Por su volumen en lo que supone de atención a usuarios totales en los Servicios Periféricos extrapolamos los datos del Catastro que, además, por su peculiaridad, no son acumulables a los datos que aportan otros organismos.

- ✓ El uso del Portal Catastro ha disminuido a la mitad, mientras que la Sede Electrónica mantiene cifras altas, aunque con altibajos, indica que los ciudadanos conocen los servicios y están usando la sede electrónica.
- ✓ Los certificados han más que duplicado su volumen, lo que indica una creciente demanda de documentación oficial.
- ✓ Las consultas y la cartografía son los canales más utilizados, con aumentos significativos en ambos
- ✓ Los mensajes en el contestador, aunque marginal, ha crecido más de 3 veces

## 2.8 MATERIAS OBJETO DE INFORMACIÓN

Como se observa en la tabla siguiente hay tres materias constantes marcadas como más informadas: la información administrativa, como conjunto genérico, el Catastro y los Recursos y Reclamaciones, con un fuerte crecimiento los certificados.

**Cuadro 12.- Materias más habituales en las consultas**

| Materias                               | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|----------------------------------------|------|------|------|------|------|
| Aduanas e Impuestos Especiales         | 8    | 1    | 7    | 8    | 11   |
| Aplazamientos de deudas                | 3    | 1    | 47   | 56   | 55   |
| Caja: anticipos y pagos                | 53   | 43   | 52   | 87   | 85   |
| Catastro                               | 79   | 69   | 78   | 81   | 84   |
| Certificados                           | 3    | 2    | 58   | 75   | 67   |
| Clases Pasivas                         | 52   | 46   | 53   | 58   | 52   |
| Consulta Estado de Tramitación         | 3    | 1    | 66   | 79   | 89   |
| Deuda gestionada por AEAT              | 3    | 3    | 6    | 6    | 17   |
| Haciendas Territoriales                | 53   | 12   | 52   | 62   | 55   |
| Información Administrativa             | 81   | 77   | 99   | 93   | 85   |
| Intervención                           | 41   | 6    | 27   | 33   | 32   |
| Otros                                  | 34   | 0    | 15   | 27   | 34   |
| Patrimonio del Estado                  | 53   | 22   | 52   | 56   | 49   |
| Procedimiento económico-administrativo | 4    | 1    | 47   | 63   | 66   |
| Recursos y reclamaciones               | 61   | 42   | 69   | 97   | 99   |
| Servicios generales                    | 2    | 1    | 47   | 49   | 47   |
| Tesoro - Caja de Depósitos             | 53   | 42   | 51   | 55   | 52   |
| Tributos/Impuestos                     | 45   | 67   | 61   | 53   | 54   |

De estos datos podemos hacer las siguientes observaciones:

- ✓ Las materias que más crecieron en consultas fueron **Recursos y reclamaciones, Consulta Estado de Tramitación, y Certificados**.
- ✓ **Información Administrativa** se mantiene como una de las más consultadas cada año.
- ✓ Algunas materias como **Intervención y Aduanas e Impuestos Especiales** tienen volúmenes bajos y estables, lo que podría indicar menor demanda o especialización.

## 2.9 SERVICIOS DE LAS OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO (OAMR)

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas determina la obligación de todas las Administraciones Públicas de contar con un registro electrónico general o adherirse al de la Administración General del Estado. Estos registros estarán asistidos por la actual red de oficinas de registro, que pasarán a denominarse Oficinas de Asistencia en Materia de Registros, permitiendo a los interesados no obligados a comunicarse electrónicamente con las Administraciones Públicas, que en el caso en que así lo deseen, presentar sus solicitudes en papel, las cuales se convertirán a formato electrónico. Entre las funciones de las OAMR se encuentran:

- ✓ Digitalización, copias auténticas y registro (Art. 12, 16 y 27)
- ✓ Asistencia en la identificación y firma electrónica (Art. 12 y 13)
- ✓ Notificaciones (Art. 41)
- ✓ Apoderamiento (Art. 6)

## Cuadro 13.- Servicios en las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro

Resultados de 175 encuestas recibidas (2024):

| Servicio                                                    | 2024 |
|-------------------------------------------------------------|------|
| Oficina de Registro                                         | 109  |
| Asistencia en el uso de medios electrónicos presencialmente | 84   |
| Asistencia en remoto                                        | 49   |
| Notificaciones por comparecencia en la oficina              | 127  |
| Registro Electrónico de Apoderamientos (REA)                | 63   |
| Certificado-e FNMT                                          | 54   |
| Registro en el sistema CL@VE                                | 20   |

## 2.10 SERVICIOS EN LA OFICINA DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA DEL MINISTERIO DE HACIENDA

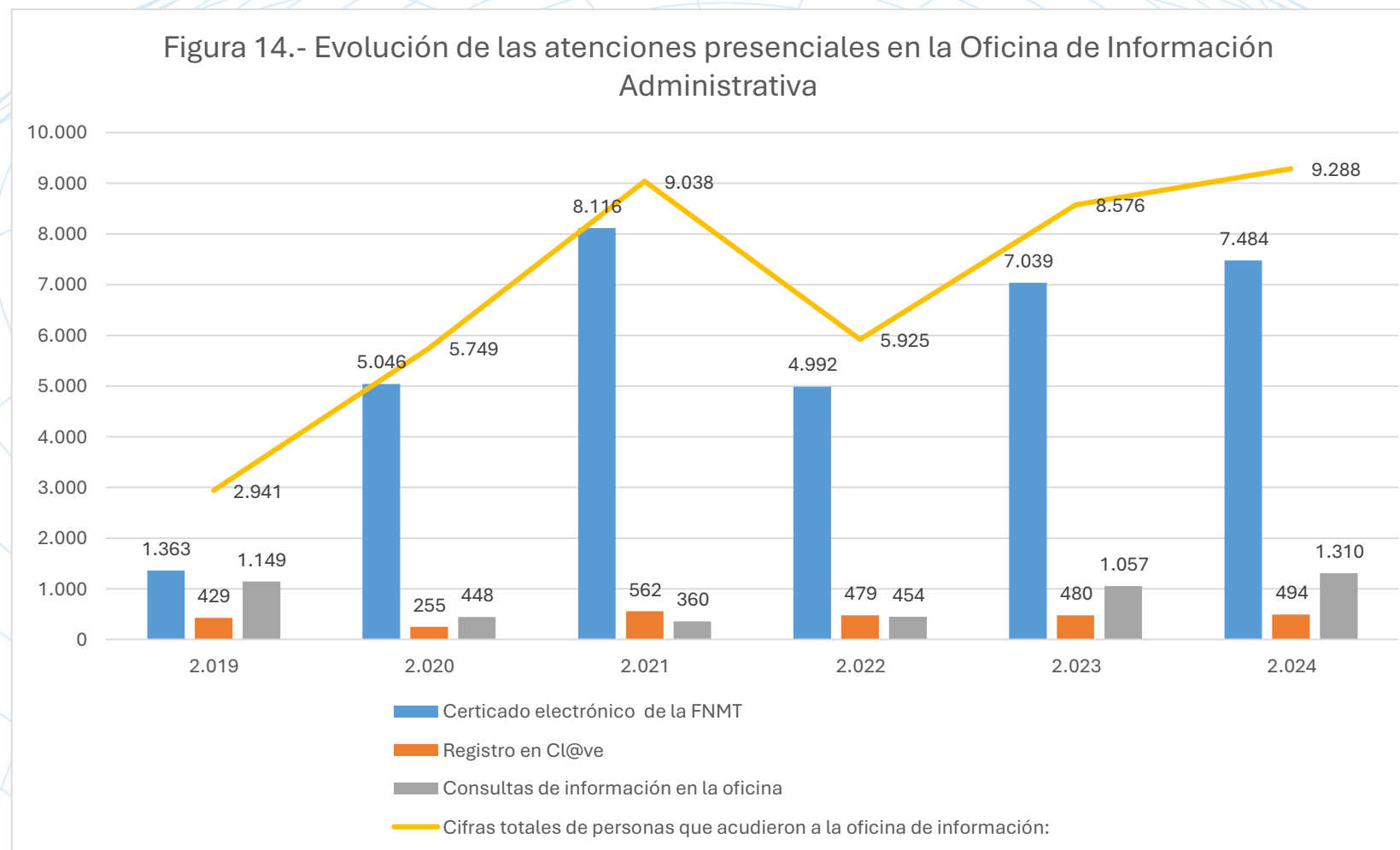
Entre las novedades de la presente Memoria se ha decidido incluir un apartado específico para la Oficina de Información Administrativa del Ministerio de Hacienda, ubicada en la calle Alcalá 9, Planta Baja, Madrid. Dada la especificidad de los servicios de información que ofrece, se considera relevante presentar sus datos de forma más detallada, abarcando un periodo cronológico más amplio que el resto de la memoria: desde el 2018 hasta 2024, este enfoque permite apreciar con mayor profundidad la evolución de los servicios de información prestados —presencial, telefónico y escrito— durante dicho intervalo.

La atención presencial se ha recuperado desde el 2021 y ha mantenido cifras estables hasta la actualidad. Destaca la continuidad en la emisión del certificado electrónico de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, así como un repunte en el registro en el sistema CI@ve.

El servicio telefónico ha experimentado la mayor caída en este periodo. Esta disminución se atribuye, por un lado, a un ajuste en el Servicio de Información del Ministerio, y por otro, al incremento de la autonomía del ciudadano. Gracias al uso del certificado electrónico, los usuarios acceden directamente a las sedes electrónicas, lo que les permite gestionar sus trámites de forma más rápida, inmediata y sin necesidad de desplazamientos.

En tercer y último lugar, el servicio de información escrita —gestionado mediante diversos buzones del Ministerio y del Formulario de “Escriba al Ministerio” — presenta datos estables y con un ligero repunte respecto al año 2023.

Figura 14.- Evolución de la atención presencial en la Oficina de Información Administrativa



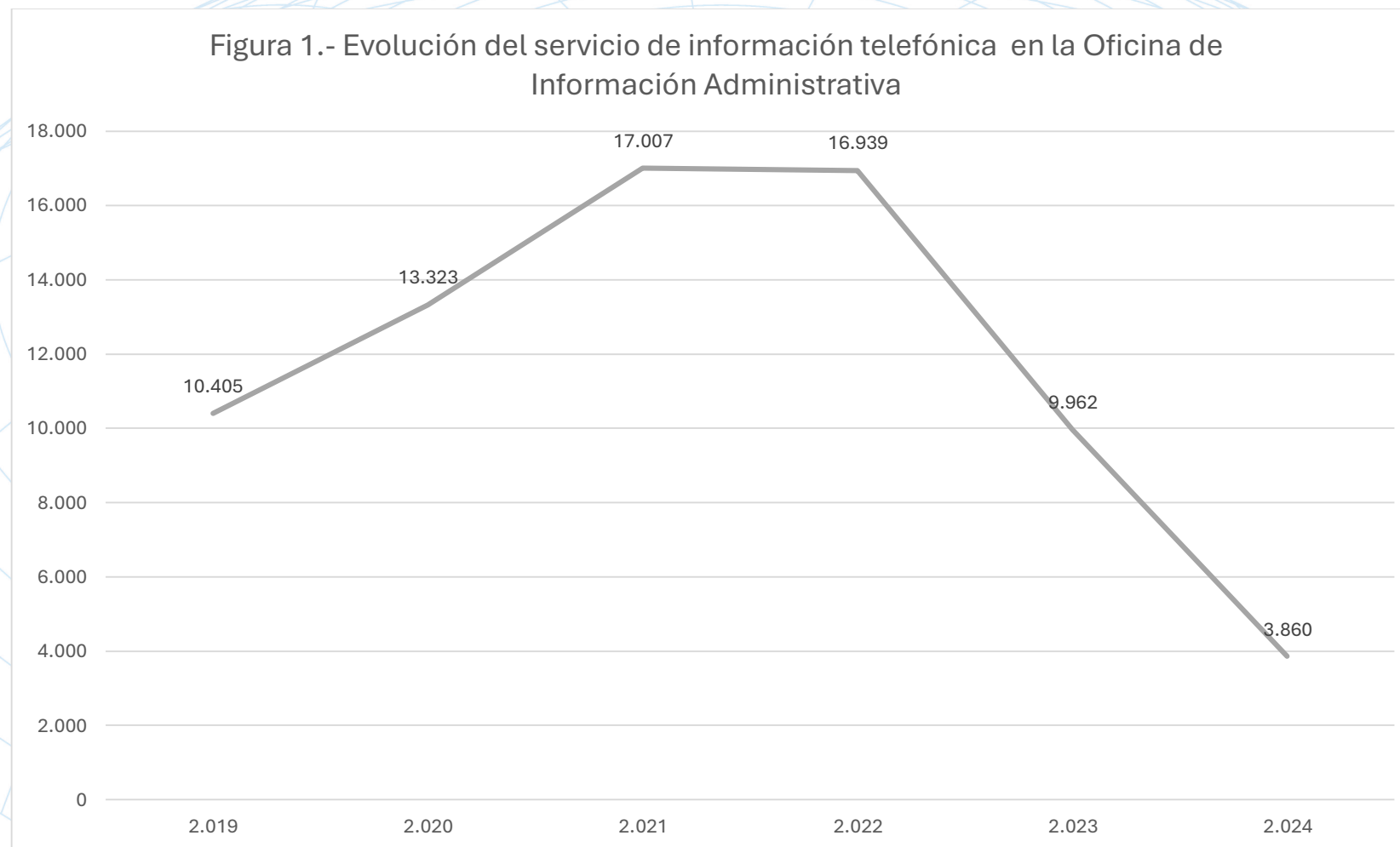
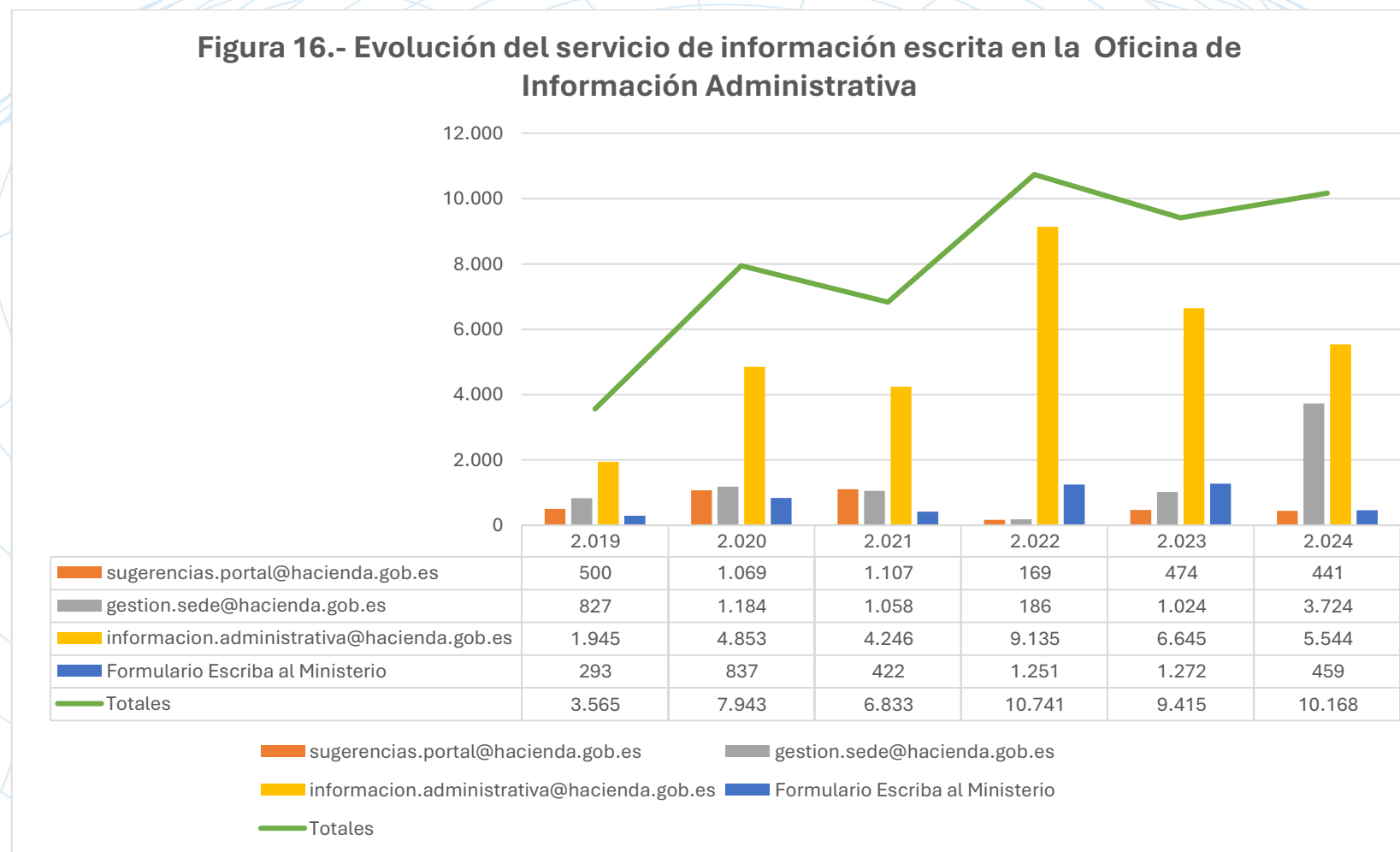
**Figura 15.- Evolución del servicio de información telefónica en la Oficina de Información Administrativa**

Figura 16.- Evolución del servicio de información escrita en la Oficina de Información Administrativa





# 3. CONCLUSIONES

Cinco años después del comienzo de la epidemia de COVID-19, se ve que ha afectado a las tendencias reflejadas en las encuestas de años anteriores. Para hacer frente a la pandemia se implantaron cambios, como protocolos sanitarios, que se han relajado. Sin embargo, otras medidas han persistido, como la casi, universalización de la cita previa o el teletrabajo, lo que ha llevado a implantar nuevas herramientas o a adaptar la metodología de trabajo en las oficinas. Podemos confirmar que la extensión de la cita previa es plenamente opcional.

También, al igual que en años anteriores y pese a los cambios en la encuesta, para mejorar su precisión, sigue siendo destacable la heterogeneidad de respuesta, no pudiendo ser equiparables todas las métricas obtenidas. Ello supone una desviación bastante grande, por lo tanto, toda alteración que no sea muy amplia no puede, en sentido estricto, considerarse una tendencia.

Sí tenemos algunos datos concluyentes, como la progresiva reposición del personal que había causado baja, que puede deberse a cambios procedimentales o a un ajuste en las estadísticas de funcionamiento de cada oficina.

Como se dijo en la encuesta del año anterior, todo parece indicar que el personal de las oficinas asume roles varios, más allá de la especialización en información.

La demanda de los servicios presenciales en el 2024 se observa una recuperación (522 mil), aunque lejos de los niveles prepandemia. La atención telefónica tras una caída sostenida y el pico del 2022 se ha retornado en los años 2023—2024 a unos niveles bajos (1,2 y 1,1 millones), la atención presencial y telefónica ha perdido protagonismo frente a canales digitales.

El correo electrónico sin ser un canal relevante muestra un uso constante.

Muy notorio el volumen de oficinas que atienden mediante videoconferencia, como se ha explicado a lo largo de la memoria, el Catastro ha puesto en marcha un servicio de atención al ciudadano mediante video llamada, denominado “Catastro Directo” o CADI, mediante cita previa el ciudadano puede ponerse en contacto con cualquiera de las Gerencias del Catastro, ahorrando de esta manera desplazamientos innecesarios. Este nuevo canal es especialmente útil para la atención a los ciudadanos en el ámbito catastral ya que permite, a diferencia de la atención telefónica, mostrar al ciudadano la descripción gráfica de sus parcelas en la Sede Electrónica del Catastro sin necesidad de que estos se desplacen presencialmente a las Gerencias del Catastro.

# 4. RELACIÓN DE FIGURAS Y TABLAS

## **Cuadros**

**Cuadro 1.- Consultas atendidas**

**Cuadro 2.- Existencia de Oficina de atención (oficinas sin información como actividad principal)**

**Cuadro 3.- Formación en los últimos cinco años relativa a una comunicación efectiva y accesible**

**Cuadro 4.- La accesibilidad en las oficinas de información**

**Cuadro 5.- Personal servicio de información en los Servicios Periféricos**

**Cuadro 6.- Evolución del personal en Servicios Periféricos por Comunidades Autónomas**

**Cuadro 7.- Evolución consultas Servicios Centrales y Servicios Periféricos**

**Cuadro 8.- Evolución de las consultas Servicios Centrales, desglosados por canal de información**

**Cuadro 9.- Evolución de las consultas Servicios Periféricos, desglosados por canal de información**

**Cuadro 10.- Consultas de los Servicios Periféricos agrupados geográficamente**

**Cuadro 11.- Desglose de las consultas en el Catastro**

**Cuadro 12.- Materias más habituales en las consultas**

**Cuadro 13.- Servicios en las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro**

## Figuras

**Figura 1.- Oficina con información como actividad principal / adicional**

**Figura 2.- Disponibilidad de ordenador para consulta directa del ciudadano en los locales de las oficinas**

**Figura 3.- Dispone de servicio de gestión de cita previa**

**Figura 4.- Servicio de cita previa propio o centralizado**

**Figura 5.- Dispone de medios de atención telemática**

**Figura 6.- Gestión de los medios de atención telemática**

**Figura 7.- Medios de atención telemática**

**Figura 8.- Evolución del personal de información en los Servicios Centrales y en los Servicios Periféricos**

**Figura 9.- Personal de información en los Servicios Centrales**

**Figura 10.- Evolución de las consultas**

**Figura 11.- Evolución consultas en el Catastro**

**Figura 12.- Evolución consultas en las Delegaciones de Economía y Hacienda (DEH)**

**Figura 13.- Evolución consultas en los Tribunales Económico-Administrativos (TEA)**

**Figura 14.- Evolución de la atención presencial en la Oficina de Información Administrativa**

**Figura 15.- Evolución del servicio de información telefónica en la Oficina de Información Administrativa**

**Figura 16.- Evolución del servicio de información escrita en la Oficina de Información Administrativa**