

MEMORIA 2025

Subdirección General
de Documentación y Publicaciones

ESTADÍSTICAS DE INFORMACIÓN



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA

SUBSECRETARÍA
SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

SUBDIRECCIÓN GENERAL
DE DOCUMENTACIÓN
Y PUBLICACIONES



ESTADÍSTICAS DE INFORMACIÓN 2025

ÍNDICE

1.	RESULTADOS GLOBALES	4
2.	ANÁLISIS, GRÁFICOS Y TABLAS	7
2.1	LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN	9
2.2	EL EQUIPAMIENTO DE LAS OFICINAS	10
2.3	LA ACCESIBILIDAD EN LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN	13
2.4	LA CITA PREVIA	14
2.5	SERVICIOS DE ATENCIÓN TELEMÁTICA.....	17
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	36
2.9	SERVICIOS DE LAS OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO (OAMR).....	37
2.10	SERVICIOS EN LA OFICINA DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA DEL MINISTERIO DE HACIENDA.....	39
3.	CONCLUSIONES	43
4.	RELACIÓN DE FIGURAS Y TABLAS	46



1. RESULTADOS GLOBALES

Número de oficinas informantes:.....172

- Unidad cuya actividad principal es la información26
- Unidades donde la información no es la actividad principal146
 - ✓ Oficinas con atención al ciudadano97
 - ✓ Sin oficina de atención al ciudadano75

Servicios:

- Disponen de ordenador para los usuarios40
- Disponen de servicio de gestión de cita previa152
 - ✓ Propio58
 - ✓ Centralizado.....94
- Atención al ciudadano sin cita172
- El personal ha recibido formación en accesibilidad51

Personal de Información:1.009

- En oficinas con información como actividad principal140
- En oficinas donde la información no es la actividad principal.....869

Cuadro 1.- Consultas atendidas

	Información como actividad principal	Oficinas donde la información no es la actividad principal	Total
Presencial	131.195	440.413	571.608
Telefónica	58.645	984.585	1.043.230
Correo-e	39.953	181.677	221.630
Formularios	4.846	20.948	25.794
Correo Postal	3.258	13.999	17.257
Otros	20.546	512.130	532.676
Total comunicaciones	258.443	2.153.752	2.412.195



2. ANÁLISIS, GRÁFICOS Y TABLAS

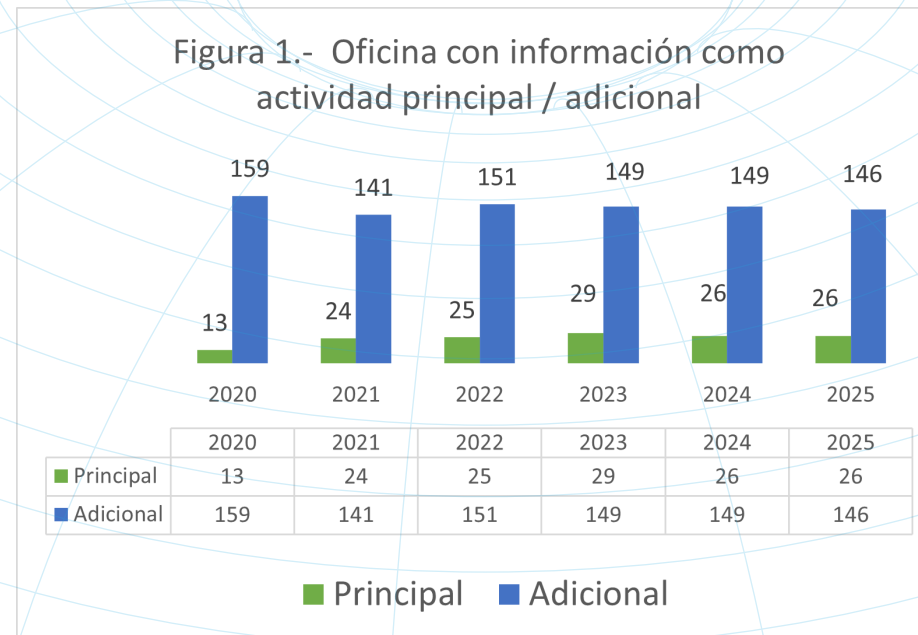
La presente memoria recoge los datos de las oficinas de información del Ministerio de Hacienda durante el año 2025. Para contextualizar los resultados, se ha utilizado —en la medida de lo posible— la serie histórica de los seis años anteriores, abarcando el periodo 2020–2025.

Así como los datos de la memoria del año 2022 se vieron altamente influidos por la incorporación al Ministerio de la Secretaría de Estado de Función Pública, especialmente los datos del Servicio 060. En la presente memoria volvemos a los rangos de años anteriores, 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 supuesto la desaparición de la presente memoria de los datos del Servicio de información 060 (administracion.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 2025, 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



Se observa una continuidad en la prevalencia de las Oficinas donde la información no es la actividad principal, en el caso concreto del año 2025 hay 26 oficinas cuya actividad principal es la Información.

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

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
SI Dispone de Oficina de atención al ciudadano	68	66	76	72	76	77
NO dispone de Oficina de atención al ciudadano	91	75	75	77	74	69
Total	159	141	151	149	150	146

2.2 EL EQUIPAMIENTO DE LAS OFICINAS

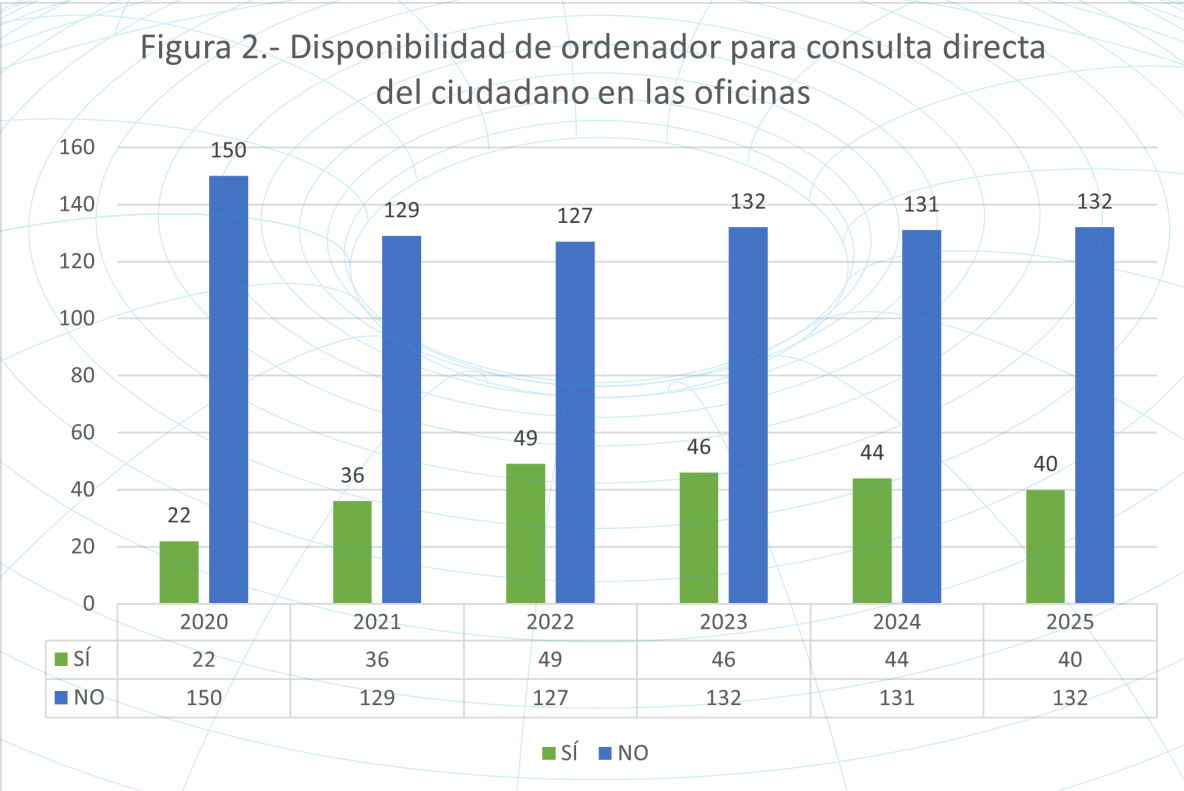
Desde el 1 de enero de 2009, las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano del Ministerio de Hacienda deben contar con un equipo informático destinado a la consulta pública y gratuita de los Boletines Oficiales en su edición electrónica. Así mismo, se debe facilitar copia impresa de los diarios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

En el año 2024 se añadieron dos preguntas específicas sobre 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.

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

Año	Sí	No
2024	51	124
2025	51	121

- **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	2024	2025
Entradas y salidas accesibles	92	160
Puertas suficientemente amplias	92	160
Baños accesibles	82	144
Señalización clara	84	149

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, sin necesidad de esperas. No obstante, también se ha demostrado necesario, 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
- **2025:** 654 puestos

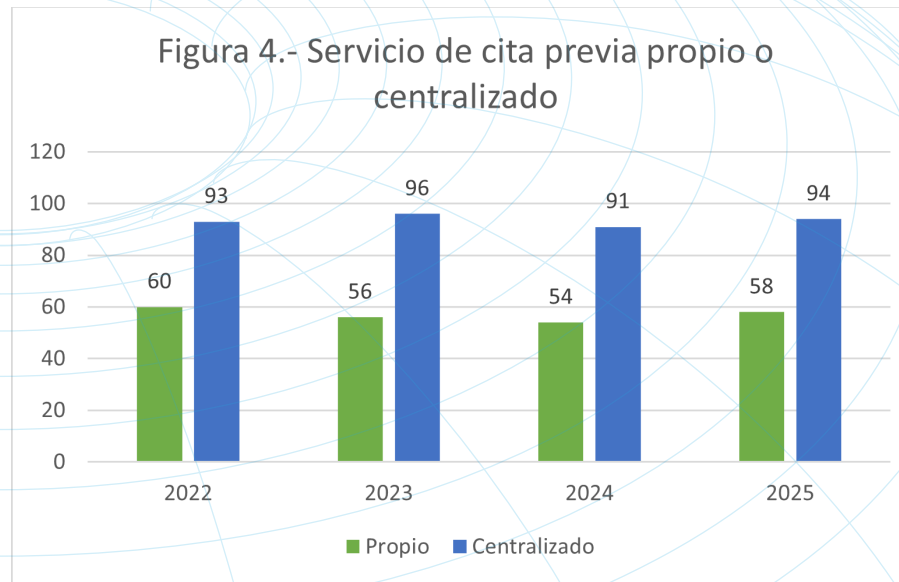
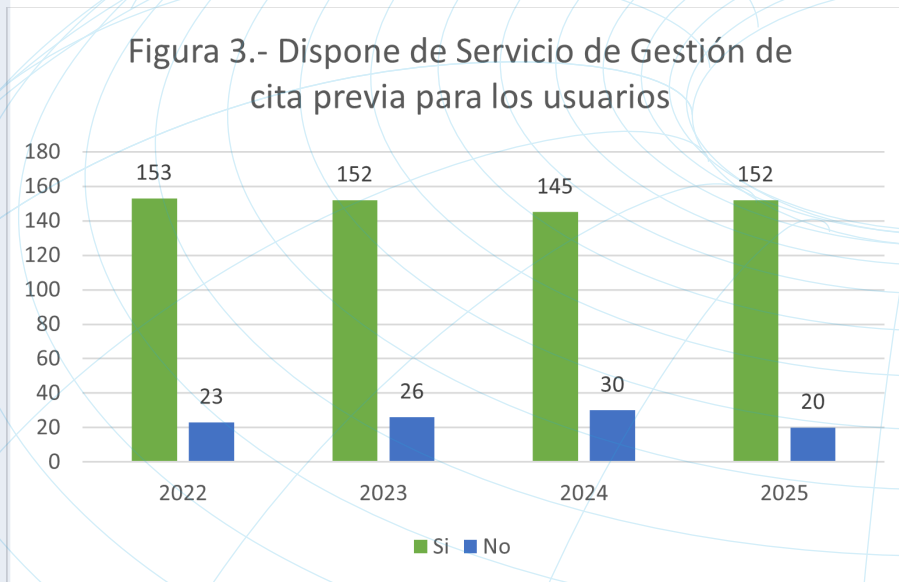
Además, se observa una gran disparidad entre oficinas:

- **10 oficinas** cuentan con más de diez puestos de atención.
- **6 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
Figura 4.- Servicio de cita previa propio o centralizado

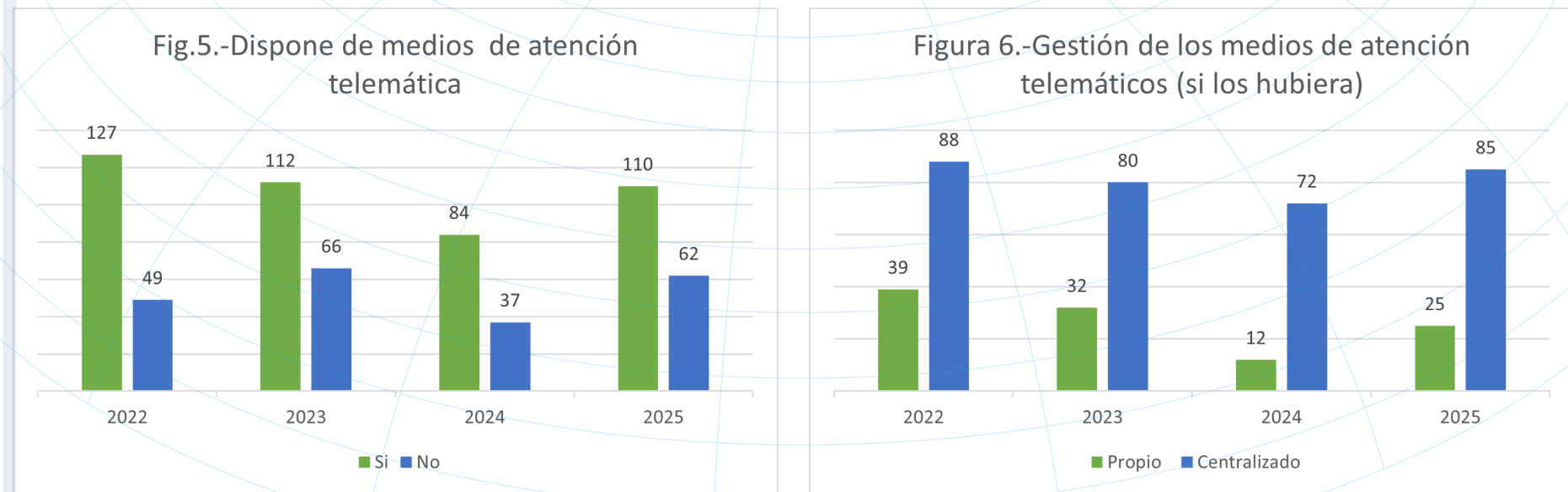


2.5 SERVICIOS DE ATENCIÓN TELEMÁTICA

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

Figura 6.- Gestión de los medios de atención telemática



En relación con los medios de atención telemática, de las oficinas que han indicado disponer de estos recursos (110 en total), se observa una clara predominancia del uso de medios compartidos (85), frente a aquellas que utilizan medios propios (25).

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
- Herramientas de Asistencia Virtual

El dato más relevante en esta categoría es el crecimiento del servicio mediante videollamada. En 2024, la Dirección General del Catastro la atención por videollamada CADI “**Catastro Directo**”.

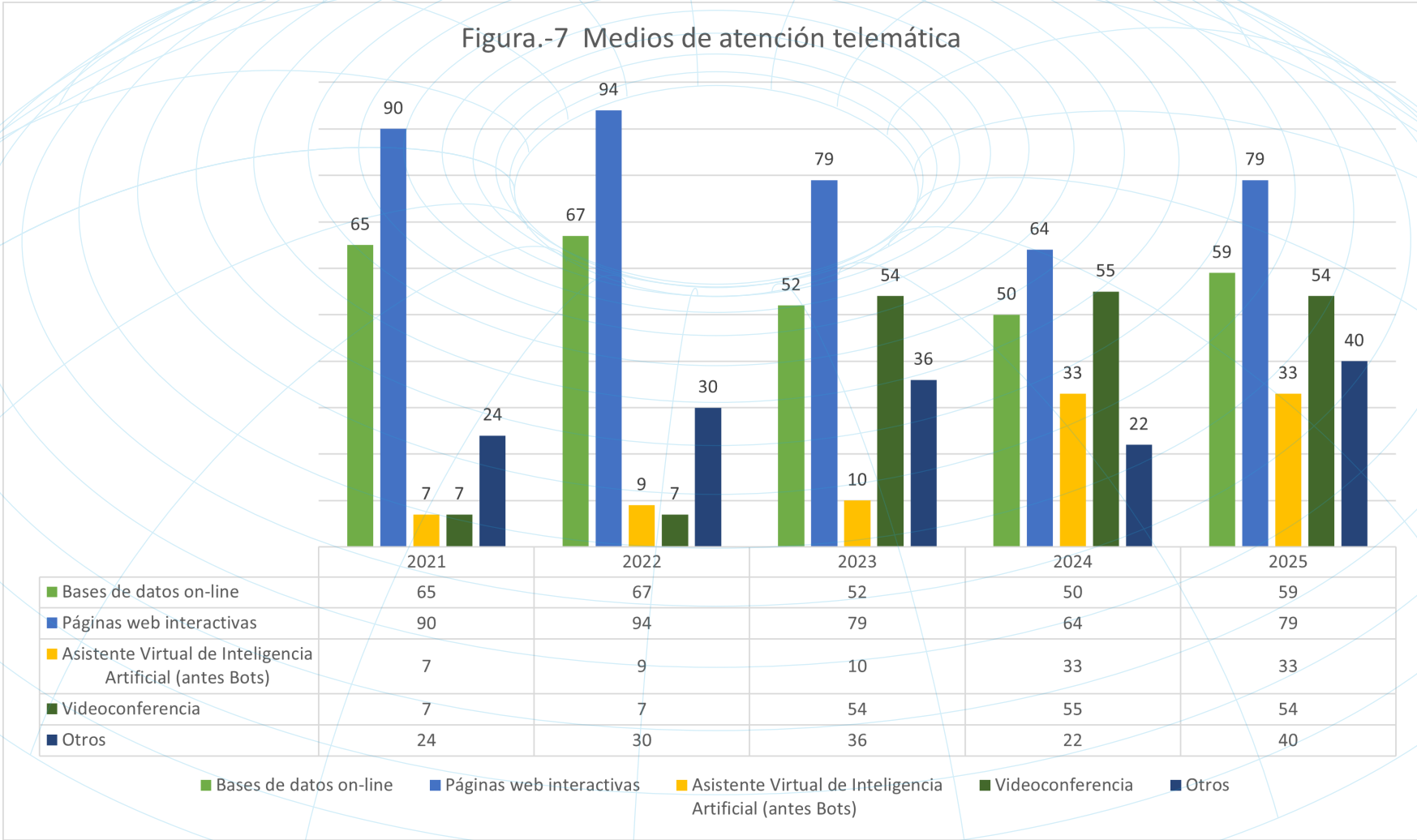
CADI ofrece atención por videollamada como complemento a los canales telefónicos y presenciales, que permite resolver consultas en las que sea preciso visualizar aspectos gráficos de los inmuebles. Este servicio facilita la asistencia técnica sin necesidad de desplazamiento, y permite:

- 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**.

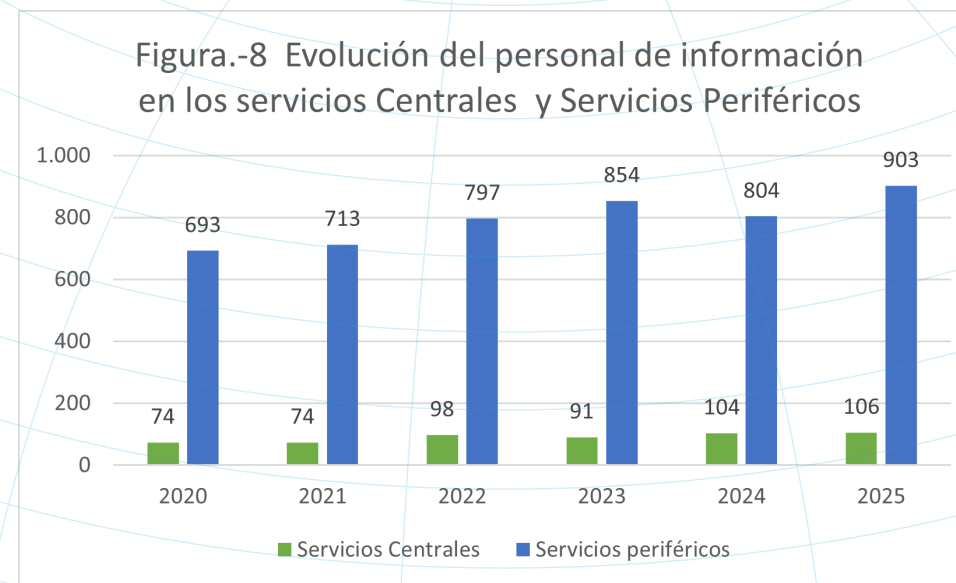
Figura 7.- Medios de atención telemática



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. Lo que podría estar relacionado con procesos de reorganización interna y cambios en la demanda de atención presencial. Se constata un aumento muy significativo del personal en los Servicios Periféricos y un ligero incremento en los Servicios Centrales. Los datos deben tomarse 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.

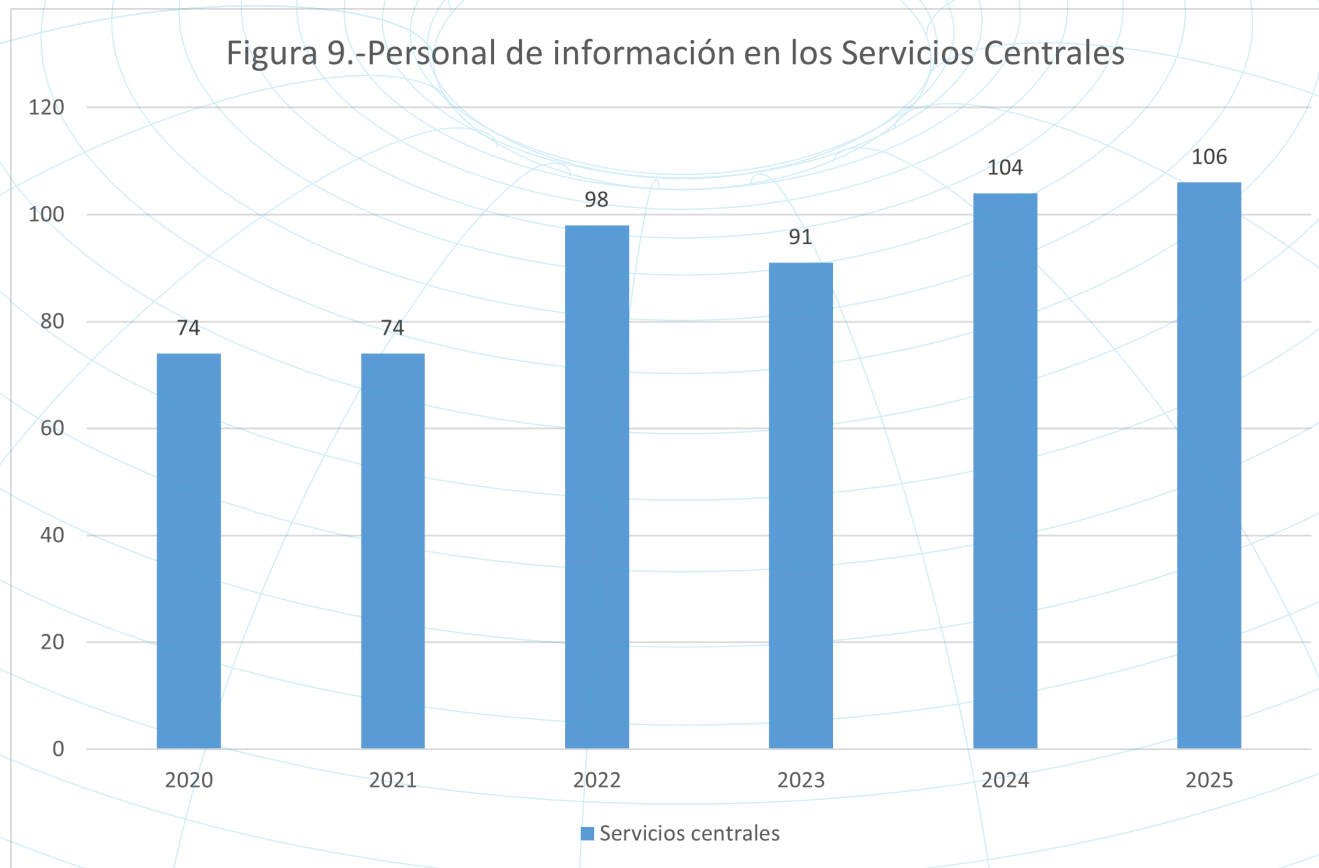
Figura 8.- Evolución del personal de información en los Servicios Centrales y en los Servicios Periféricos



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

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Catastro	267	296	296	359	358	378
Delegaciones de Economía y Hacienda	333	324	363	338	332	393
Tribunales Económico-Administrativos	93	93	114	112	114	132
Total	693	713	797	809	804	903

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 2025 ha aumentado muy significativamente el cómputo general del personal que compone los Servicios Periféricos, con especial incidencia en las Delegaciones de Economía y Hacienda.

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:

- **Crecimiento Sostenido:** Desde el punto más bajo en 2020 (693 personas), la plantilla ha crecido de forma ininterrumpida cada año (salvo un ligero ajuste en 2024). Los datos del año 2025 (903) supone un incremento del 31 % en solo cinco años.
- **Andalucía:** Se consolida como la comunidad con más personal, pasando de 113 en 2020 a 182 proyectados para 2025 (+61%).
- **Castilla y León:** Tras mantenerse estable entre 2020 y 2024, da un salto importante en la previsión de 2025 llegando a las 143 personas.
- **Comunidad Valenciana:** Es la que experimenta el crecimiento más agresivo, pasando de 38 personas en 2020 a 102 en 2025, casi triplicando su tamaño en este periodo.
- **Aragón y Castilla-La Mancha:** Mantienen una evolución muy plana, con variaciones mínimas año tras año.
- **Cataluña:** Aunque ha tenido picos (48 en 2021), la tendencia desde 2020 (40), es ligeramente a la baja con (35) en el 2025.

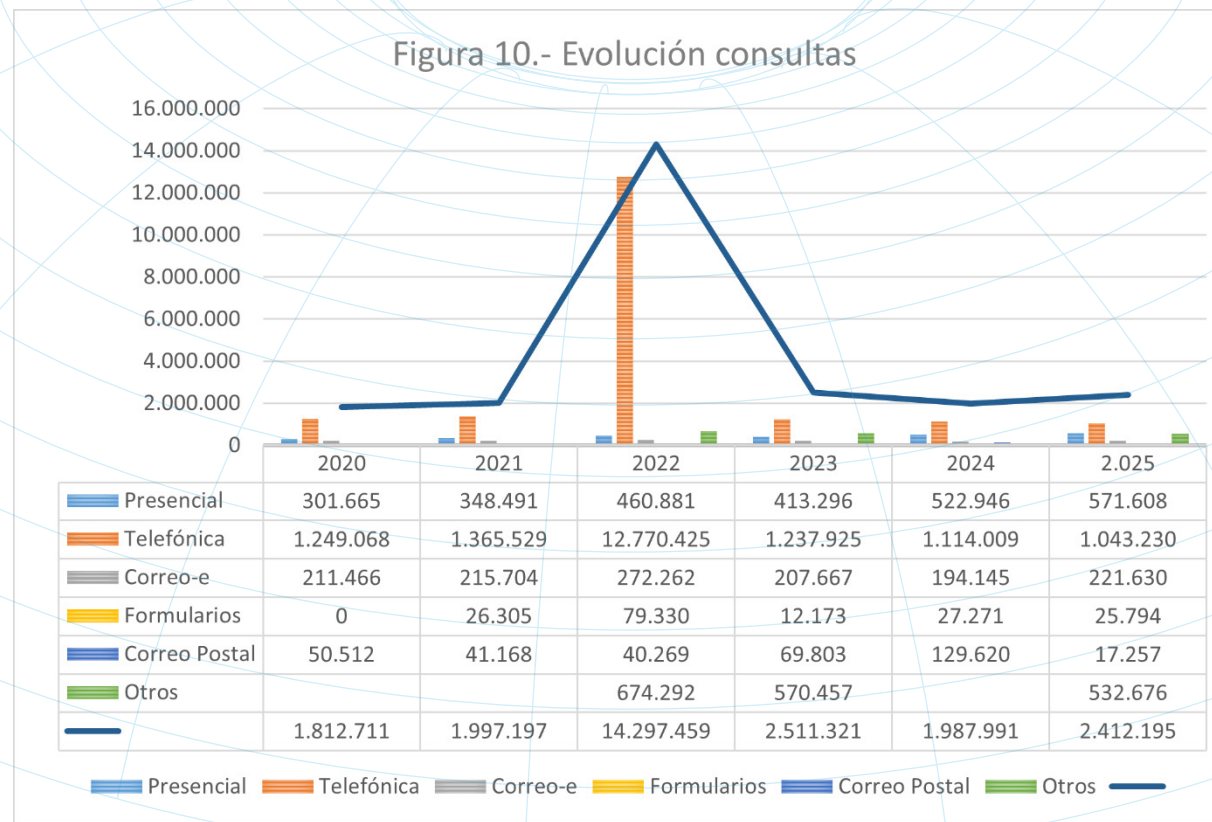
Cuadro 6.- Evolución del personal en Servicios Periféricos por Comunidades Autónomas

Provincias	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Andalucía	113	121	149	153	144	182
Aragón	47	68	70	48	51	49
Islas Canarias	24	23	21	33	32	33
Cantabria	40	23	24	20	20	20
Castilla y León	103	105	98	108	110	143
Castilla-La Mancha	53	58	54	69	65	59
Cataluña	40	48	32	42	34	35
Ciudad Autónoma de Ceuta	10	11	15	17	15	16
Ciudad Autónoma de Melilla	4	2	17	14	7	9
Comunidad Autónoma de Madrid	18	15	23	19	10	11
Comunidad Foral de Navarra	8	8	11	7	6	12
Comunidad Valenciana	42	40	64	92	83	102
Extremadura	36	29	32	17	39	46
Galicia	55	61	58	60	72	68
Islas Baleares	37	35	25	23	22	27
La Rioja	12	14	16	15	15	13
País Vasco	13	19	24	26	20	31
Principado de Asturias	22	20	26	25	32	24
Región de Murcia	16	13	21	20	27	23
Total	693	713	797	808	804	903

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 superiores al 2024.

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	2025
Servicios Periféricos	1.077.183	1.111.453	1.969.344	1.688.499	1.241.927	1.695.066
Servicios Centrales	735.528	885.744	12.328.115	822.822	746.064	717.128
Total	1.812.711	1.997.197	14.297.459	2.511.321	1.987.991	2.412.194

Se confirma la tendencia descendente del número de consultas en los Servicios Centrales, el número de consultas en los Servicios Periféricos tras un reajuste en el año 2024 se mantiene en los datos de años anteriores.

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	735.528
2021	9.038	805.156	65.503	6.028	19	0	885.744
2022	13.484	12.218.466	69.377	25.483	1.259	46	12.328.115
2023	8.576	785.356	54.073	1.272	0	0	849.277
2024	9.556	694.737	41.310	461	0	0	746.064
2025	11.259	661.189	41.983	165	0	2.532	717.128

Análisis del aumento por canal (2020-2025)

Canal	2020	2025	Diferencia absoluta	Variación porcentual
Presencial	5.757	11.259	+5.502	+95,6%
Telefónica	664.892	661.189	-3.703	+0,6%
Correo-e	64.843	41.983	-22.860	-35,3%

El canal presencial muestra un crecimiento muy intenso, el canal telefónico sigue siendo el canal dominante y respecto al correo electrónico se confirma la pérdida de relevancia.

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	1.077.183
2021	339.453	560.373	150.201	20.277	41.149	0	1.111.453
2022	447.397	551.959	202.885	53.847	39.010	674.246	1.969.344
2023	455.686	491.462	165.814	12.377	105.952	570.457	1.801.769
2024	513.390	419.272	152.835	26.810	129.620	0	1.241.927
2025	560.349	382.041	179.647	25.629	17.257	0	1.695.066

Análisis del aumento por canal (2020-2025)

Canal	2020	2025	Diferencia absoluta	Variación porcentual
Presencial	295.908	560.349	+264.441	+89,4%
Telefónica	584.176	382.041	-202.135	-34,6%
Correo-e	146.623	179.647	+33.024	+22,5%
Formulario	0	25.629	+25.629	—
Correo Postal	50.476	17.257	-33.219	-65,8%

Se observa un **fuerte crecimiento del canal presencial (+89%)** y una **caída significativa del telefónico (-35%)**, lo que indica un cambio hacia modelos de atención más directos y menos dependientes del teléfono.

Paralelamente, **los canales digitales se consolidan (correo electrónico y formularios)** mientras el **correo postal pierde relevancia**, evidenciando un proceso de digitalización progresiva.

Figura 11.- Evolución consultas en el Catastro

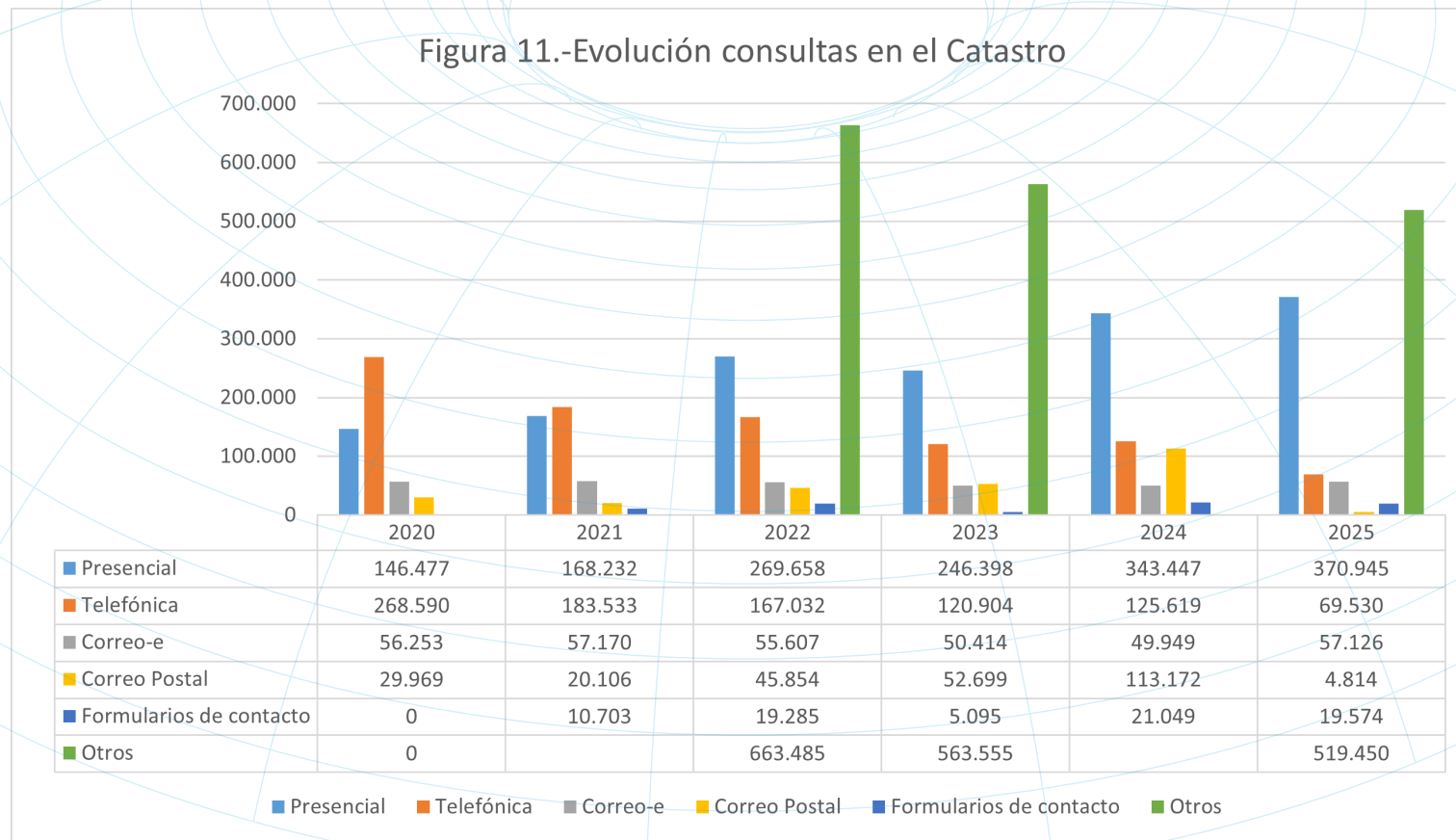


Figura 12.- Evolución consultas en las Delegaciones de Economía y Hacienda (DEH)

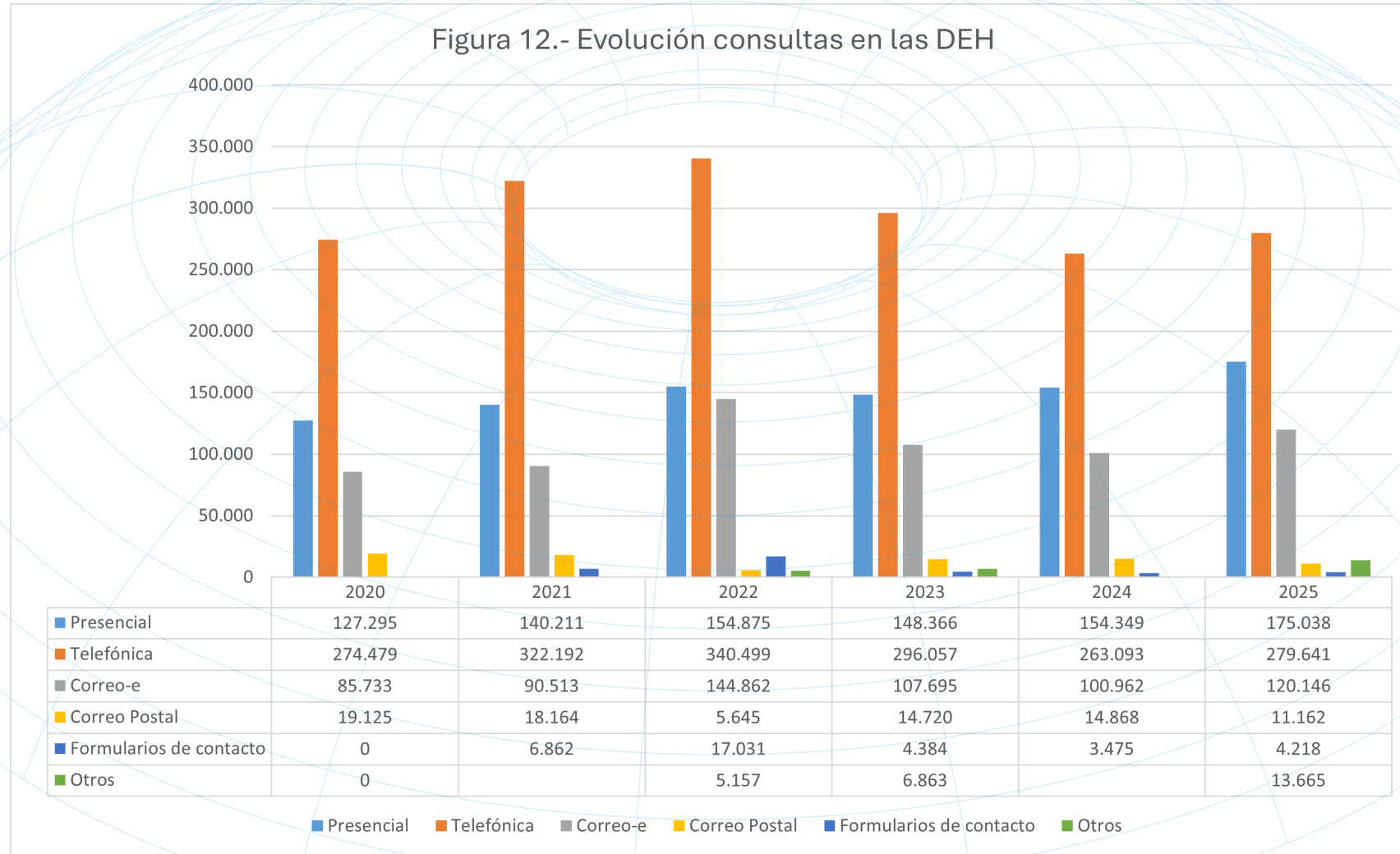
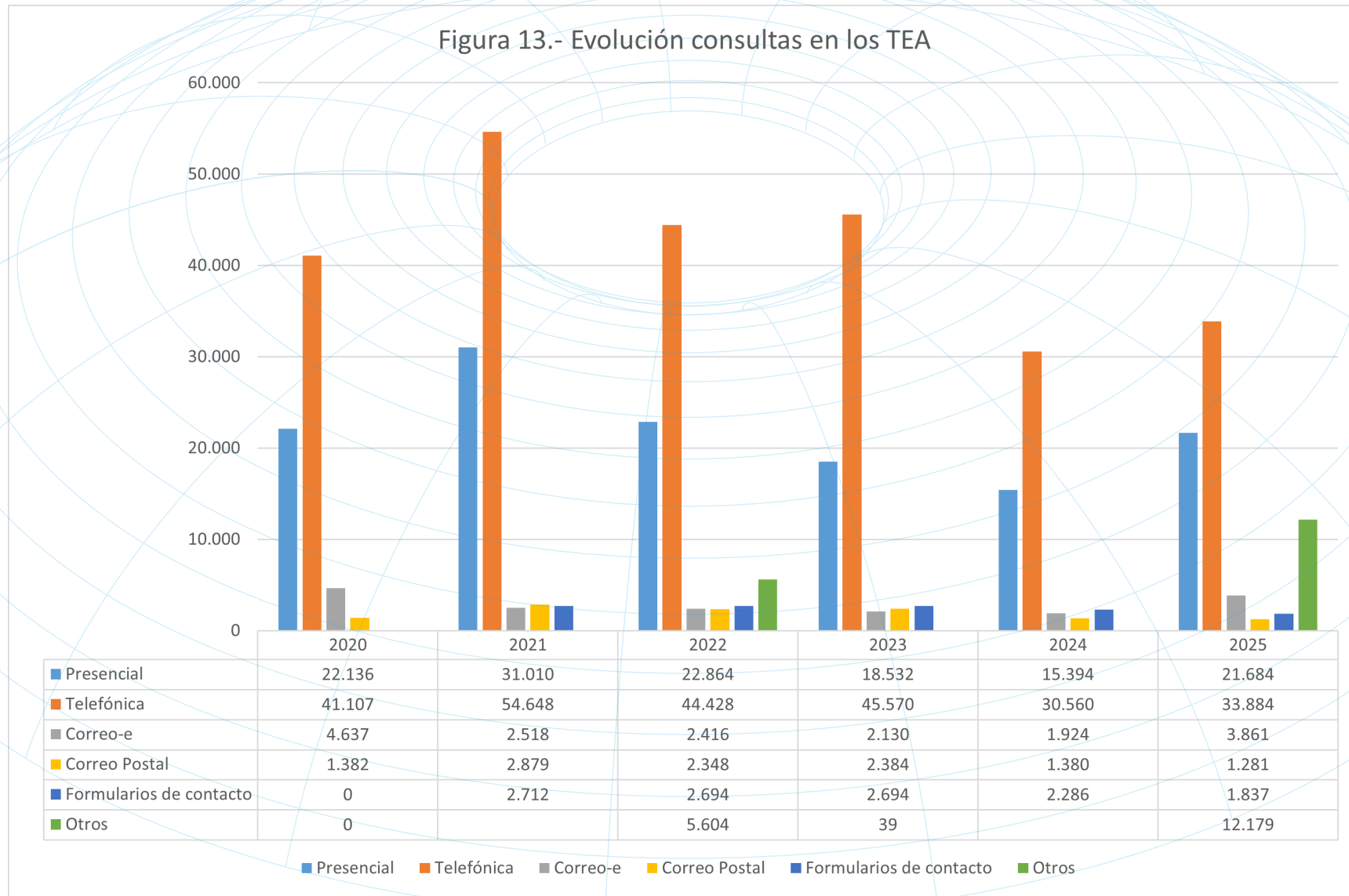


Figura 13.- Evolución consultas en los Tribunales Económico-Administrativos (TEA)



Cuadro 10.- Consultas de los Servicios Periféricos agrupados geográficamente

Año	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Andalucía	158.580	340.977	421.484	227.033	205.717	222.078
Aragón	54.815	57.283	59.629	155.850	44.172	54.896
Canarias	49.304	49.916	61.127	52.200	60.209	63.856
Cantabria	67.690	77.120	56.464	31.010	45.777	50.318
Castilla y León	158.300	143.948	165.408	182.113	290.752	161.261
Castilla-La Mancha	65.213	68.251	63.170	73.895	104.756	115.546
Cataluña	77.457	92.184	93.344	67.202	56.347	70.445
Ciudad Autónoma de Ceuta	7.505	8.110	9.183	10.876	10.769	17.271
Ciudad Autónoma de Melilla	3.808	3.380	10.351	15.614	15.004	10.318
Comunidad Autónoma de Madrid	49.023	32.518	98.048	63.228	21.495	23.554
Comunidad Foral de Navarra	10.699	12.387	10.726	11.065	12.516	20.227
Comunidad Valenciana	73.217	68.703	122.222	119.299	76.339	80.070
Extremadura	49.200	39.542	38.743	11.192	42.267	37.131
Galicia	109.958	1.346.070	602.189	541.777	113.378	587.392
Illes Balears	22.253	0	23.986	23.460	22.680	44.958
La Rioja	11.758	15.086	19.332	18.876	17.577	19.936
País Vasco	28.218	26.882	33.857	24.875	20.975	32.287
Principado de Asturias	60.300	42.476	35.755	31.661	50.271	45.509
Región de Murcia	19.885	28.983	44.326	27.273	30.926	38.013
Total	1.077.183	2.453.816	1.969.344	1.688.499	1.241.927	1.695.066

2.7.1 LAS CONSULTAS EN DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO: SERVICIOS WEB

Cuadro 11.- Desglose de las consultas en el Catastro

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Visitas Portal Catastro	8.803.388	7.909.391	8.148.531	6.085.085	4.327.459	4.025.626
Visitas Sede-E	170.807.374	43.076.057	185.555.148	215.115.188	144.341.702	152.749.115
Certificados	7.403.022	2.273.852	15.414.061	16.200.159	18.725.553	19.373.981
Notificaciones	554.967	691.716	588.598	975.803	993.215	1.007.133
Consultas	762.688.112	223.866.171	1.064.948.720	1.005.666.252	1.047.669.766	1.261.520.388
Datos no protegidos	198.414.639	44.928.721	174.098.337	270.723.521	240.112.578	290.567.490
Cartografía	541.390.513	172.283.871	672.683.953	699.509.595	766.496.173	756.598.793
Datos Protegidos	22.882.960	6.653.579	32.611.282	35.433.136	41.061.015	40.884.580
Mensajes en el contestador	561	424	694	1.888	2.435	2.532
Totales	1.712.945.536	501.683.782	2.154.049.324	2.249.710.627	2.263.729.896	2.526.729.638

Análisis del aumento por canal (2020-2025)

Canal	2020	2025	Diferencia absoluta	Variación porcentual
Visitas Portal Catastro	8.803.388	4.025.626	-4.777.762	-54,3%
Visitas Sede-E	170.807.374	152.749.115	-18.058.259	-10,6%
Certificados	7.403.022	19.373.981	+11.970.959	+161,7%
Notificaciones	554.967	1.007.133	+452.166	+81,5%
Consultas	762.688.112	1.261.520.388	+498.832.276	+65,4%
Datos no protegidos	198.414.639	290.567.490	+92.152.851	+46,5%
Cartografía	541.390.513	756.598.793	+215.208.280	+39,8%
Datos protegidos	22.882.960	40.884.580	+18.001.620	+78,7%
Mensajes en el contestador	561	2.532	+1.971	+351,3%

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.

- ✓ Entre 2020 y 2025 se consolida un cambio estructural en el modelo de uso del Catastro, con descenso de los canales tradicionales y fuerte crecimiento de los servicios digitales.

- ✓ Las visitas al Portal Catastro caen significativamente (-54,3%), confirmando la pérdida de relevancia de la navegación web clásica frente a accesos más directos.
- ✓ La Sede Electrónica muestra una ligera reducción (-10,6%), manteniéndose como canal relevante, aunque parcialmente sustituida por integraciones automatizadas.
- ✓ Destaca el fuerte aumento de los certificados (+161,7%), reflejo de la consolidación de la tramitación electrónica y la sustitución de procesos presenciales.
- ✓ Las notificaciones crecen un 81,5%, evidenciando el avance de la comunicación administrativa digital.
- ✓ Las consultas aumentan un 65,4%, siendo el principal motor del sistema y confirmando su papel como plataforma de acceso masivo a información.
- ✓ El uso de datos (protegidos y no protegidos) crece de forma sostenida (+46,5% y +78,7%), indicando un mayor consumo de información tanto abierto como autenticado.
- ✓ La cartografía registra un incremento relevante (+39,8%), asociado al uso intensivo en aplicaciones técnicas y profesionales.
- ✓ En conjunto, los datos muestran la evolución del Catastro hacia una infraestructura digital orientada a datos, **automatización y servicios electrónicos**, reduciendo la interacción basada en navegación tradicional.

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	2025
Aduanas e Impuestos Especiales	8	1	7	8	11	6
Aplazamientos de deudas	3	1	47	56	55	60
Caja: anticipos y pagos	53	43	52	87	85	35
Catastro	79	69	78	81	84	79
Certificados	3	2	58	75	67	69
Clases Pasivas	52	46	53	58	52	55
Consulta Estado de Tramitación	3	1	66	79	89	93
Deuda gestionada por AEAT	3	3	6	6	17	13
Haciendas Territoriales	53	12	52	62	55	57
Información Administrativa	81	77	99	93	85	88
Intervención	41	6	27	33	32	34
Otros	34	0	15	27	34	31
Patrimonio del Estado	53	22	52	56	49	56
Procedimiento económico-administrativo	4	1	47	63	66	68
Recursos y reclamaciones	61	42	69	97	99	102
Servicios generales	2	1	47	49	47	54
Tesoro - Caja de Depósitos	53	42	51	55	52	53
Tributos/Impuestos	45	67	61	53	54	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 172 encuestas recibidas (2025):

Servicio	2024	2025
Oficina de Registro	109	111
Asistencia en el uso de medios electrónicos presencialmente	84	84
Asistencia en remoto	49	42
Notificaciones por comparecencia en la oficina	127	127
Registro Electrónico de Apoderamientos (REA)	63	68
Certificado-e FNMT	54	63
Registro en el sistema CL@VE	20	23

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 2020 hasta 2025, 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

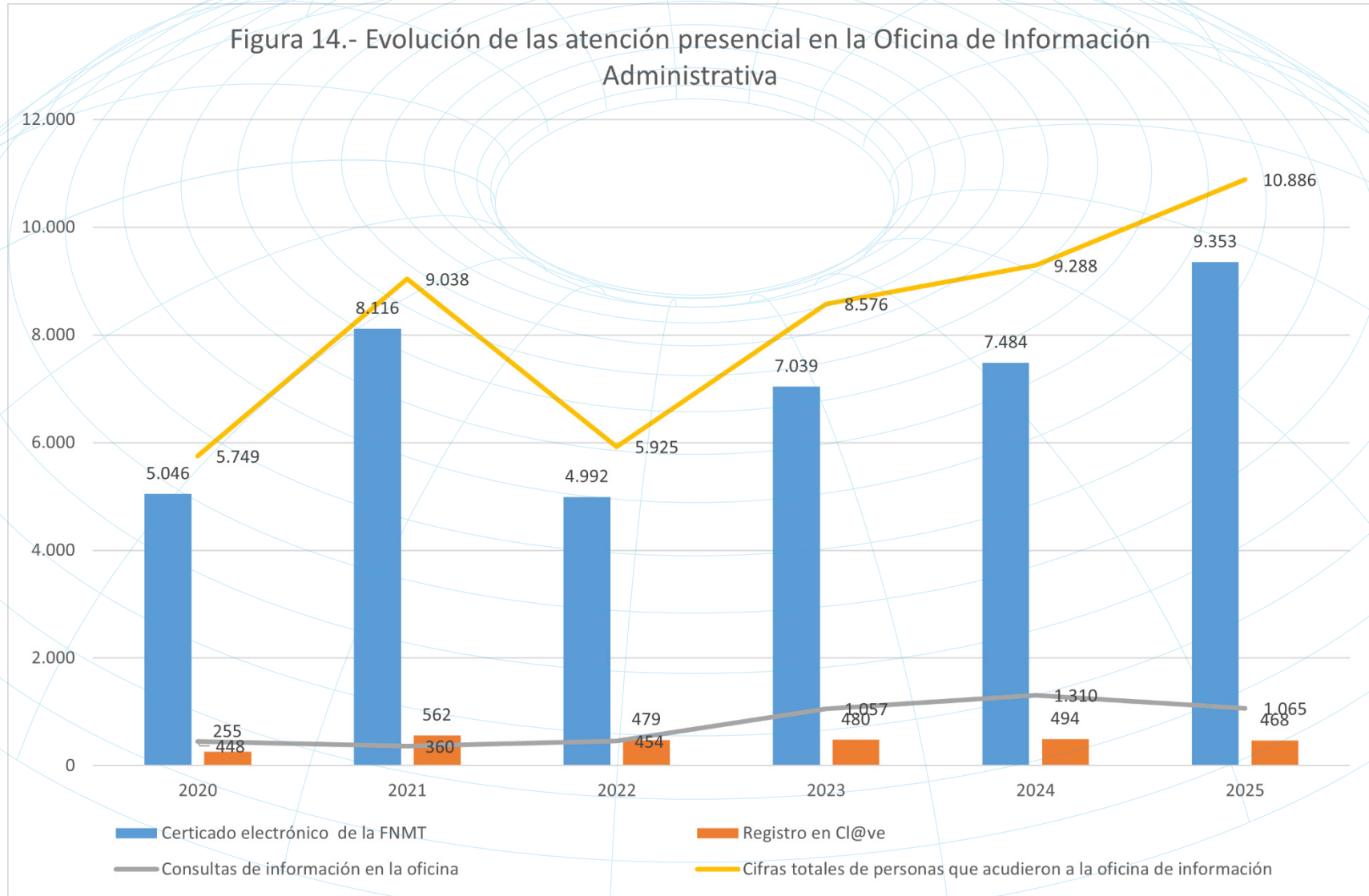


Figura 15.- Evolución del servicio de información telefónica en la Oficina de Información Administrativa

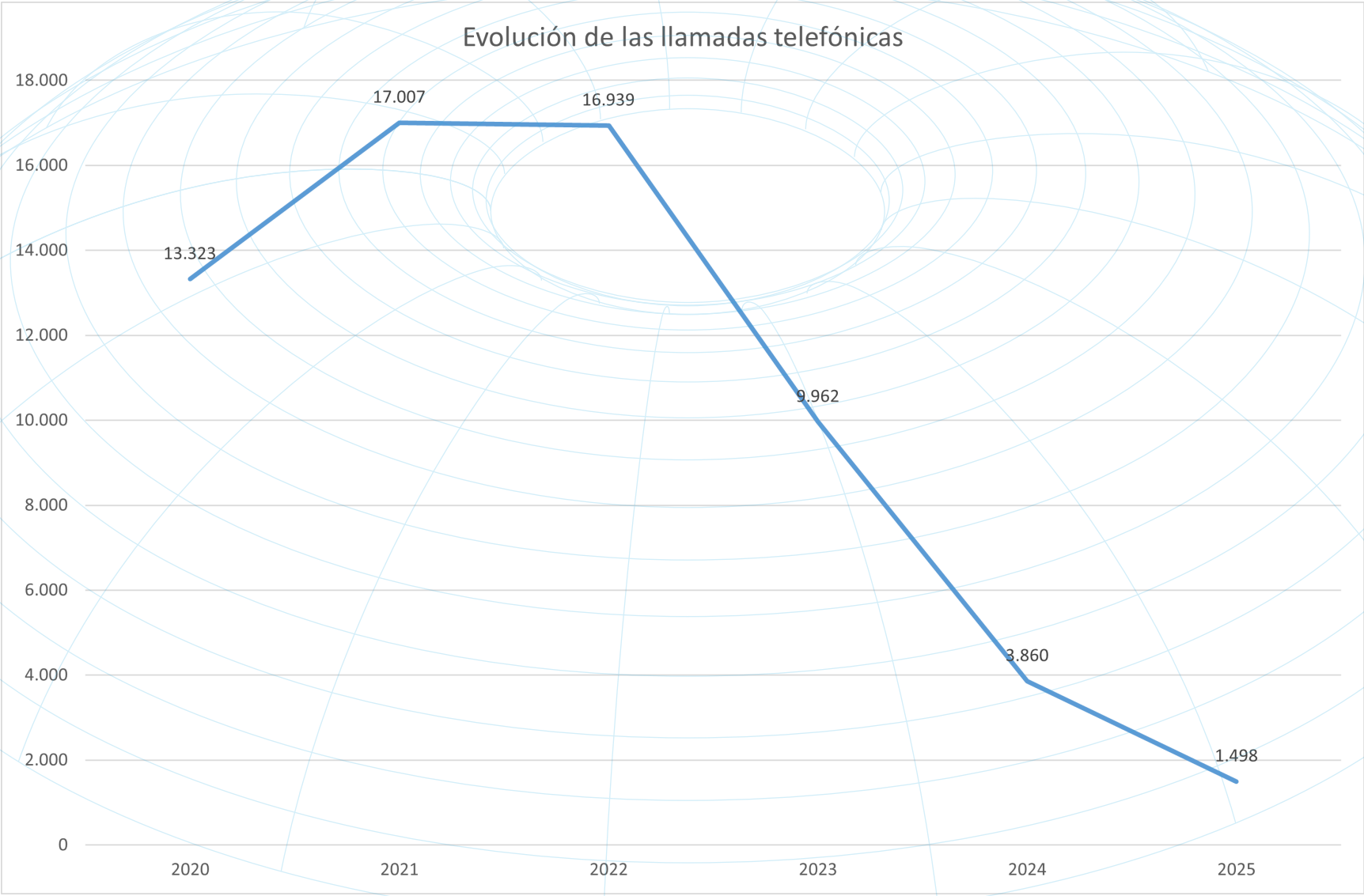
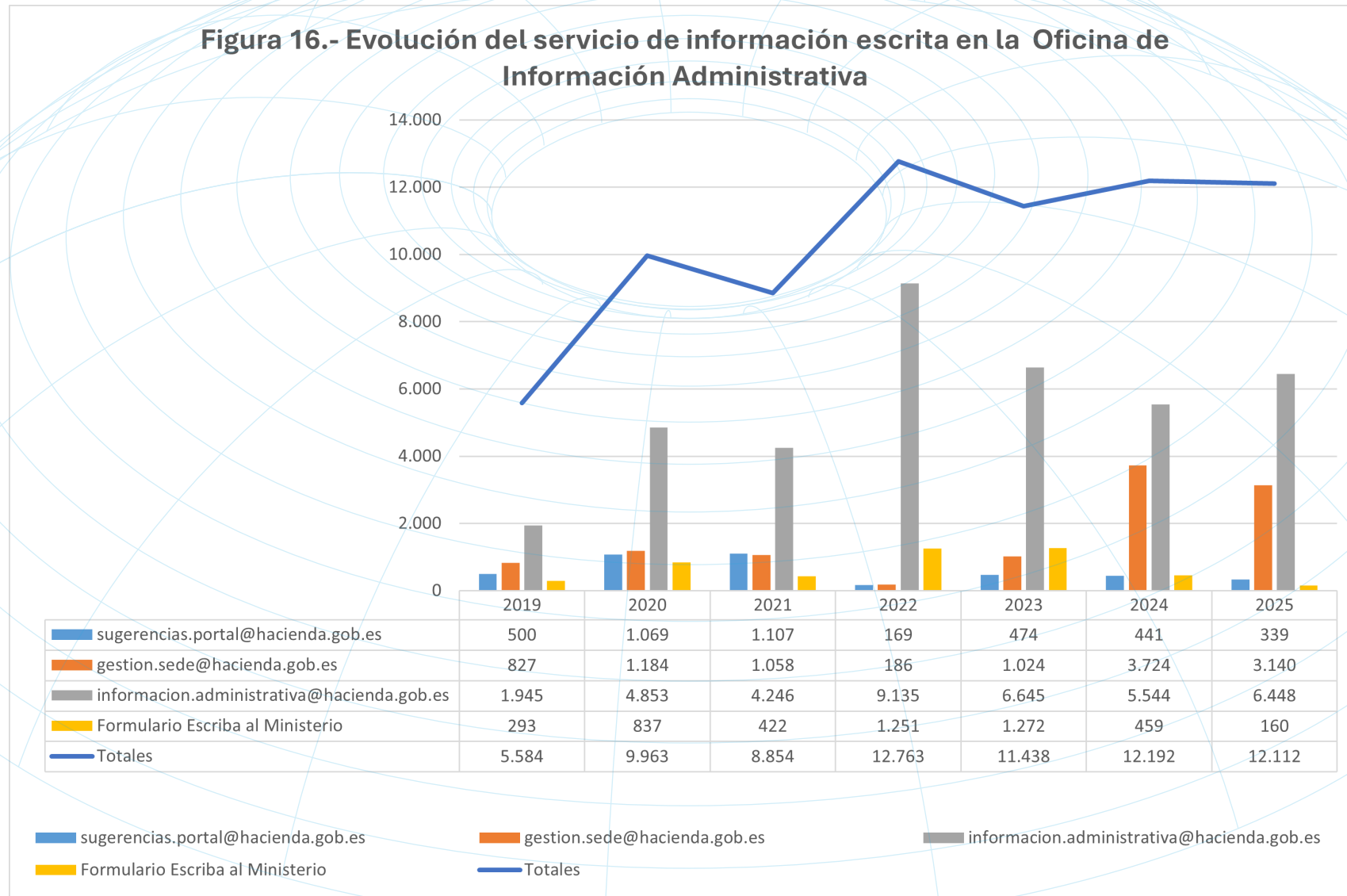


Figura 16.- Evolución del servicio de información escrita en la Oficina de Información Administrativa





3. CONCLUSIONES

Durante el año 2025, la actividad de las oficinas de información del Ministerio de Hacienda ha mostrado una evolución marcada por la consolidación de los servicios presenciales, la mejora de la accesibilidad, el refuerzo del personal y la diversificación de los canales de atención. Los datos recibidos confirman la continuidad de tendencias observadas en ejercicios anteriores, así como el impacto de los cambios organizativos derivados del Real Decreto 206/2024, de 27 de febrero, que reconfigura la estructura ministerial y excluye de esta memoria los datos del Servicio 060, INAP y MUFACE, tal como se indica en el documento: “en la presente memoria vuelven a desaparecer los datos del Servicio de información 060 [...] y la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE)”.

En primer lugar, se mantiene la prevalencia de oficinas cuya actividad principal no es la información, con 146 unidades, frente a 26 dedicadas específicamente a esta función. Esta distribución confirma la estabilidad del modelo organizativo, donde la información administrativa se integra mayoritariamente en unidades con funciones más amplias.

En materia de accesibilidad, los avances son especialmente significativos. El número de oficinas que cumplen con requisitos esenciales —como entradas accesibles, puertas amplias o señalización clara— experimenta un incremento sustancial respecto al ejercicio anterior. Por ejemplo, las “entradas y salidas accesibles” pasan de 92 a 160, reflejando un esfuerzo institucional sostenido por garantizar el acceso universal a los servicios públicos.

La atención presencial continúa recuperándose tras la pandemia, alcanzando 571.608 consultas, mientras que la cita previa se mantiene como un recurso complementario y no obligatorio. Todas las oficinas confirman que “los ciudadanos pueden acudir sin cita”, lo que garantiza la flexibilidad en la atención. Además, el número de puestos disponibles para la atención al ciudadano aumenta de forma notable, pasando de 398 en 2024 a 654 en 2025.

En cuanto a la atención telemática, se observa una consolidación de los medios centralizados y un crecimiento destacado del uso de la videollamada, impulsado por la implantación del servicio CADI – Catastro Directo. Este canal se ha convertido

en una herramienta clave para resolver consultas técnicas sin necesidad de desplazamiento, especialmente en el ámbito catastral.

El personal dedicado a información alcanza los 1009 efectivos, con un incremento muy significativo en los Servicios Periféricos, que ascienden a 903 personas. Este crecimiento, del 31 % desde 2020, refuerza la capacidad operativa de las oficinas y permite atender un volumen creciente de consultas presenciales y telemáticas.

Finalmente, el total de comunicaciones atendidas en 2025 asciende a 2.412.192, con un aumento respecto al ejercicio anterior. La atención presencial y el correo electrónico muestran una tendencia al alza, mientras que la atención telefónica experimenta un ligero descenso, en línea con la progresiva diversificación de los canales de contacto.

En conjunto, los datos de 2025 reflejan un sistema de información pública más accesible, más reforzado en recursos humanos y más equilibrado entre atención presencial y telemática. La modernización de los servicios, la mejora de la accesibilidad y el incremento del personal permiten avanzar hacia un modelo de atención más eficiente, inclusivo y adaptado a las necesidades actuales de la ciudadanía.



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