



SERVICIO DE INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA EN EFICIENCIA ENERGÉTICA Y ENERGÍAS RENOVABLES

SICER

IDAE

MEMORIA SICER 2021





Memoria SICER 2021.

Madrid, 2022.

Coordinación: Departamento de Comunicación y Relaciones Institucionales - IDAE

Cualquier reproducción parcial o total de este cuaderno, debe contar con la aprobación por escrito del IDAE.

ÍNDICE

1.	Resumen de consultas	5
2.	Evolución de las consultas.....	6
3.	Origen por comunidades autónomas	7
4.	Origen por solicitante.....	9
5.	Departamentos asociados a las consultas.....	10
6.	Temática de las consultas	13
7.	Valoración del servicio	14
8.	Recepción de llamadas.....	15
9.	Consultas más frecuentes	16

1. Resumen de consultas

En el Servicio de Información a la Ciudadanía en Eficiencia Energética y Energías Renovables (SICER), se realiza la recepción y resolución de consultas, siendo un servicio atendido directa y únicamente por personal técnico, que facilita respuestas personalizadas. Estas consultas son cuestiones, tanto informativas, técnicas, legislativas o administrativas, relacionadas con herramientas informáticas, estadísticas energéticas, eficiencia energética, energías renovables, energía, instalaciones térmicas, certificación energética, con otros aspectos similares, así como con las varias decenas de programas de ayudas y cientos de convocatorias gestionadas o coordinadas por el IDAE, y con cualquier otra actividad desarrollada por el Instituto en el marco de las funciones establecidas en su estatuto, extendiendo este amplio y complejo alcance a las medidas de carácter energético aprobadas desde el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, sobre cuestiones referentes a las diferentes medidas existentes para consumidores vulnerables o al Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

Las consultas atendidas a través del Servicio de Información a la Ciudadanía en Eficiencia Energética y Energías Renovables (SICER) del IDAE, durante el año 2021, fueron las mostradas en la siguiente tabla:

Tabla 1 - Resumen de consultas recibidas durante el año 2021

Canal de recepción	Consultas	Porcentaje
Total de consultas vía medios escritos	23.074	40,08%
Total de consultas vía teléfono: 913 146 673	34.491	59,92%
Total	57.565	100,00%

A lo largo del año 2021 se atendieron más de 57.500 consultas a través del Servicio de Información a la Ciudadanía en Eficiencia Energética y Energías Renovables del IDAE. Del total de consultas, aproximadamente el 60% de las mismas fueron atendidas por vía telefónica, y el 40%, por medios escritos.

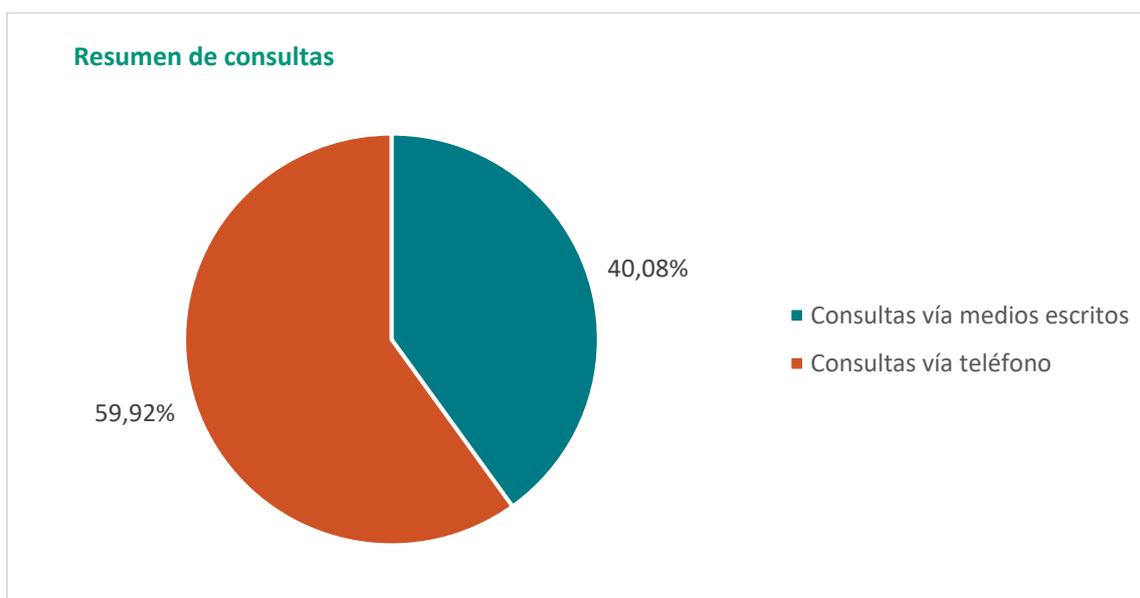


Figura 1 - Resumen de consultas - SICER 2021

2. Evolución de las consultas

El número de consultas mensuales atendidas por el SICER a lo largo de 2021 fue notablemente superior a las atendidas en los últimos meses del año 2020. A partir del periodo estival, se apreció un incremento significativo respecto a las consultas recibidas el primer trimestre, en concreto, se registró un mayor número de consultas en el tercer y cuarto cuatrimestre del año, debido al comienzo de la aprobación y/o entrada en funcionamiento de numerosos programas de ayudas relacionados con el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, destacando especialmente consultas técnicas de diversa complejidad, informativas o legislativas relacionadas con las varias decenas de programas de ayudas en vigor y los cientos de convocatorias asociadas, destacando el Programa MOVES III, el Programa PREE5000, el programa DUS5000, así como también, las relativas al RD 477/2021, para Energías Renovables en autoconsumo, almacenamiento, y térmicas sector residencial.

La publicación de los citados programas, así como de las numerosas convocatorias asociadas en las diferentes Comunidades Autónomas, junto con el resto de consultas recibidas, se ha visto reflejada en la tendencia, más o menos ascendente, de consultas recibidas durante todo el año, pudiéndose observar durante los últimos meses del año un aumento más acusado en el número de consultas mensuales.

Asimismo, fue destacable el aumento progresivo de las consultas técnicas o complejas, que requieren de un tratamiento más específico y detallado, relacionadas con el autoconsumo, su normativa relacionada, las comunidades energéticas, la certificación energética y el software asociado, o el etiquetado energético, siendo necesario en muchos casos un análisis detallado de la consulta, para poder proceder a la resolución de esas consultas, que, en la mayoría de las ocasiones, son de gran complejidad y requieren un amplio tiempo de respuesta. La siguiente figura, resume de forma gráfica la información mostrada en la tabla anterior:

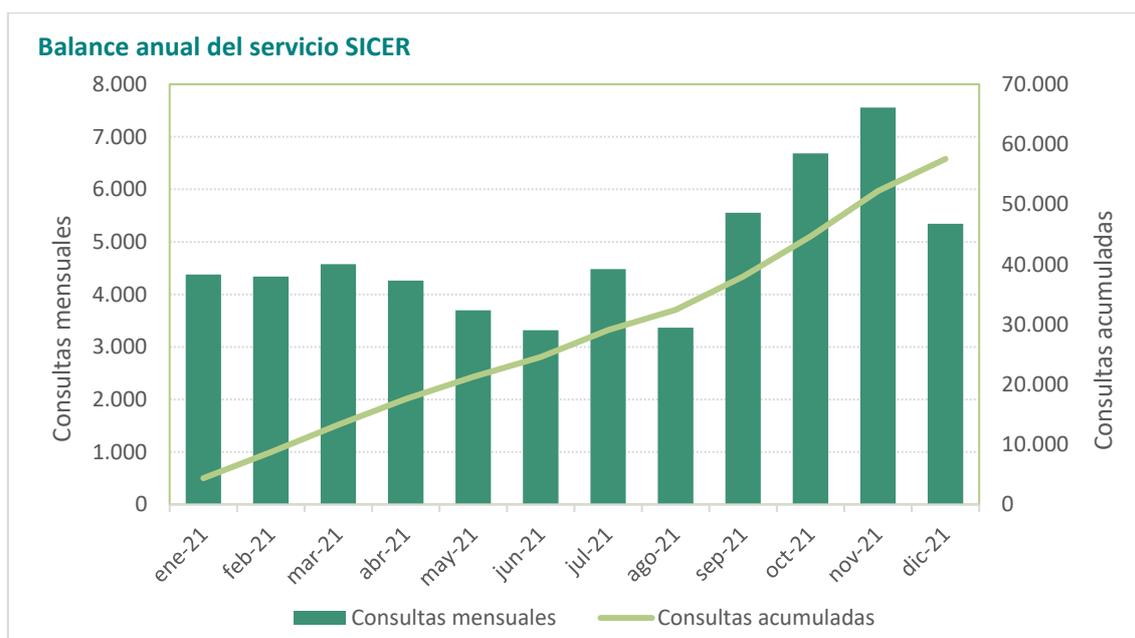


Figura 2 - Evolución mensual de consultas - SICER 2021

3. Origen por comunidades autónomas

Las consultas atendidas en el SICER muestran la siguiente distribución en función de la comunidad autónoma, obteniéndose los resultados mostrados en la siguiente tabla:

Tabla 2 - Consultas recibidas desglosadas según su origen - SICER 2021

Comunidad autónoma	Consultas	Porcentaje
Andalucía	5.555	9,65%
Aragón	1.179	2,05%
Canarias	1.446	2,51%
Cantabria	1.124	1,95%
Castilla-La Mancha	3.918	6,81%
Castilla y León	3.734	6,49%
Cataluña	6.137	10,66%
Ciudad Autónoma de Ceuta	265	0,46%
Ciudad Autónoma de Melilla	298	0,52%
Comunidad de Madrid	13.088	22,74%
Comunidad Foral de Navarra	1.138	1,98%
Comunidad Valenciana	3.307	5,74%
Extremadura	2.863	4,97%
Galicia	2.140	3,72%
Illes Balears	794	1,38%
Internacional	285	0,50%
La Rioja	425	0,74%
País Vasco	2.054	3,57%
Principado de Asturias	1.526	2,65%
Región de Murcia	1.146	1,99%
Sin Especificar	5.143	8,93%
Total	57.565	100,00%

En el caso que no hubiera sido posible identificar la procedencia de la consulta, esta se clasifica como "Sin especificar". A continuación, se muestra una figura ilustrativa de los datos obtenidos en función de cada comunidad autónoma, y el número de consultas respecto del total, excluyendo de la misma aquellas cuya procedencia es internacional o desconocida.

A continuación, se muestran las consultas recibidas en el SICER por cada 100.000 habitantes, de forma desglosada en función de cada Comunidad Autónoma. Además de Ceuta y Melilla, Extremadura, es la comunidad desde la que se recibe un mayor número de consultas por número de habitantes, superando las 269 consultas por cada 100.000 habitantes. Tras ella, se sitúan las comunidades de Madrid, Cantabria y Castilla-La Mancha. La media nacional registrada durante el año 2021 en el SICER se sitúa en torno a las 121 consultas por cada 100.000 habitantes, superior a años anteriores.

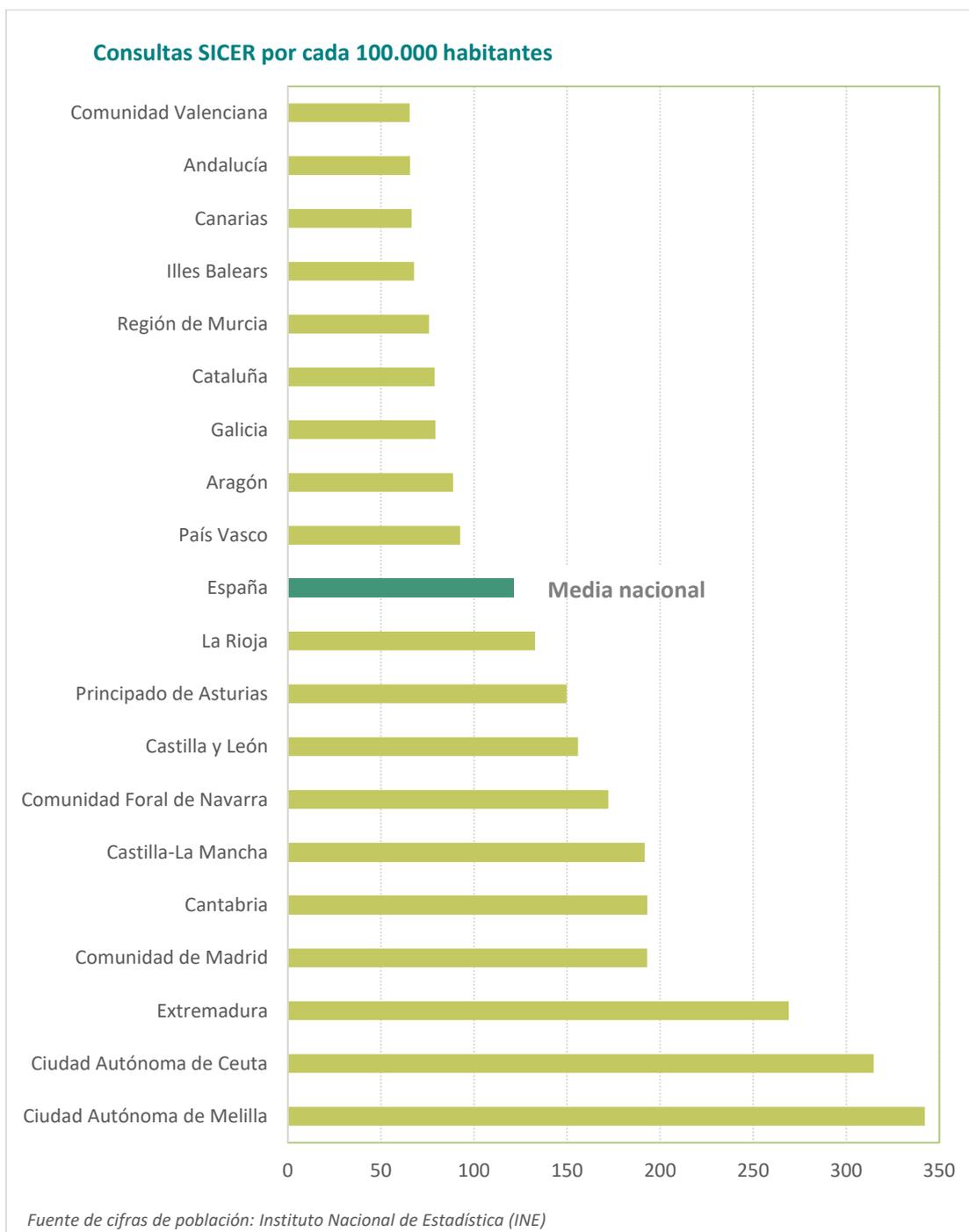


Figura 3 - Consultas recibidas por cada 100.000 habitantes - SICER 2021

4. Origen por solicitante

Las consultas atendidas en el SICER son clasificadas según el tipo de solicitante. Los solicitantes se dividen en tres grupos diferentes: “Ciudadano”, “Empresa” y “Organismo público”. Las solicitudes clasificadas según el tipo de solicitante “Ciudadano”, en 2021 fueron referentes medidas para consumidores vulnerables, junto con dudas sobre las bases reguladoras de las decenas de planes de ayudas y cientos de convocatorias, planes coordinados durante el año 2021 por el IDAE, así como consultas referentes a medidas de ahorro y eficiencia energética en el hogar, autoconsumo, consultas generales sobre energía, estadísticas, certificación energética, normativa, instalaciones térmicas, y otro tipo de consultas, como por ejemplo, sobre publicaciones que se encuentran en la página web del IDAE; siendo lo anterior una enumeración a modo de ejemplo, no completa. También se incluyen en este apartado consultas relacionadas con intereses individuales de un solicitante, aunque se trate de consultas realizadas por motivos laborales. La complejidad de estas consultas varía en función del aspecto tratado.

Por otra parte, aquellas consultas recibidas por parte de “Empresas”, de forma general, fueron cuestiones técnicas referentes a normativa vigente, herramientas informáticas, programas de ayudas, autoconsumo, comunidades energéticas, auditorías, tecnologías de eficiencia energética y energías renovables, así como cualquier tipo de documentación relacionada con el IDAE, etc., siendo lo anterior una enumeración a modo de ejemplo, no completa. Con carácter general, este tipo de consultas suelen tener una elevada complejidad técnica.

Por último, las dudas recibidas desde organismos públicos, generalmente ayuntamientos, suelen ser referentes a documentación técnica del IDAE, realización de cálculos, información sobre las diversas líneas de ayudas para actuaciones de distinta índole, consultas sobre los informes y estadísticas elaborados por el IDAE, cuestiones relacionadas con el desarrollo urbano sostenible, la movilidad urbana sostenible o la eficiencia energética; siendo lo anterior una enumeración a modo de ejemplo, no completa.

Tabla 3 - Origen de las consultas por tipo de solicitante - SICER 2021

Solicitante	Consultas	Porcentaje
Ciudadano	38.745	67,31%
Empresa	14.396	25,01%
Organismo Público	4424	7,69%
Total	57.565	100,00%

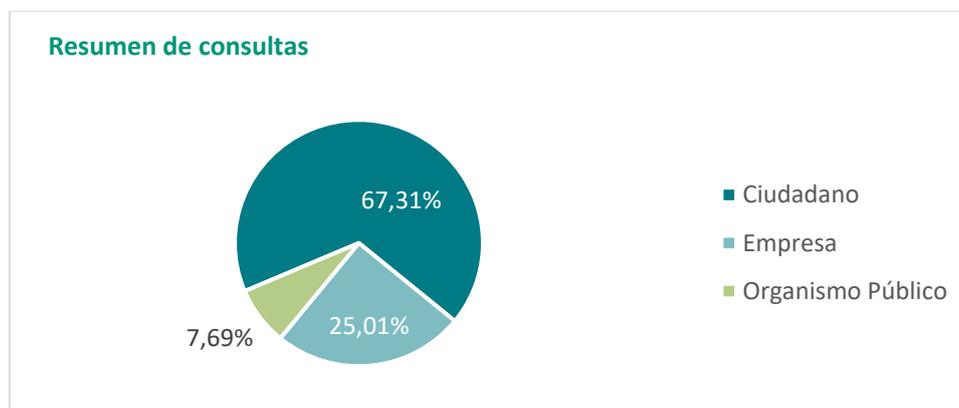


Figura 4 - Consultas por solicitante - SICER 2021

5. Departamentos asociados a las consultas

Las consultas atendidas desde el Servicio SICER son clasificadas según el departamento con el que podrían guardar relación, incluyendo entre estos los propios departamentos del IDAE, además de al Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico (MITERD), al que el IDAE se encuentra adscrito a través de la Secretaría de Estado de Energía (SEE). La relación de departamentos y partes implicadas, para 2021, fue la siguiente:

- MITERD-SEE
- Dirección general
- Comunicación y Relaciones Institucionales
- Marco Regulatorio y Estrategia Corporativa
- Secretaría general
- Planificación y Estudios
- Asesoría Jurídica
- Relaciones Internacionales
- Desarrollo Urbano Sostenible
- Coordinación y Gestión de Ayudas
- Recursos Humanos y Servicios Generales
- Sociedades Participadas
- Centro de Documentación y Registro
- Dirección de Ahorro y Eficiencia Energética
- Residencial y Edificios
- Movilidad Sostenible
- Servicios y Agricultura
- Industria
- Dirección Económico Administrativa y de Recursos Humanos
- Contabilidad
- Contratación y Compras
- Informática
- Presupuestos y Gestión Financiera
- Dirección de Energías Renovables y Mercado Eléctrico
- Gestión de la Demanda e Integración de Renovables
- Transformación de la Energía y Promoción de Nuevos Proyectos
- Hidroeléctrica, Geotermia y Energía del Ambiente
- Eólica y Energías del Mar
- Solar y Autoconsumo
- Bioenergía y Residuos
- SICER - Otras consultas

En la tabla mostrada posteriormente, puede observarse el número total de consultas recibidas según su departamento asociado, así como el porcentaje sobre el total de las consultas atendidas. Como se aprecia, la mayoría de las consultas correspondieron al MITERD y a los departamentos Residencial y Edificios, Desarrollo Urbano Sostenible, Movilidad Sostenible y Ciudad, Gestión de la Demanda e Integración de Renovables en Red; así como al departamento Solar y Autoconsumo.

Las consultas categorizadas o atribuidas al MITERD, fueron aquellas relativas a medidas energéticas dirigidas a consumidores vulnerables y/o a empresas y autónomos. Por otra parte, también se atendieron consultas técnicas de diversa complejidad relacionadas con el Plan Nacional Integrado de Energía y Clima, así como consultas relacionadas con las numerosas ayudas o medidas que incluye el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

Por su parte, al departamento Residencial y Edificios, se le atribuyen un 10% de las consultas, destacando, entre otras muchas, las relativas a cualquier tipo de cuestión informativa, técnica o normativa, relacionada con las herramientas informáticas disponibles, la eficiencia energética, las renovables en este ámbito, las novedades legislativas, así como a ayudas disponibles.

Al departamento Movilidad Sostenible y Ciudad, con cerca del 14% de todas las consultas tramitadas en 2021, se han atribuido consultas relacionadas con los programas de ayudas relacionados con la movilidad o los vehículos, y con las diversas convocatorias existentes, así como aquellas relacionadas con los tipos de vehículos y sus tecnologías, aspectos técnicos relacionados con emisiones o consumos energéticos, etc., y consultas sobre bases de datos de vehículos, o infraestructuras de recarga, recibándose tanto consultas informativas como también de carácter técnico o de los aspectos legislativos.

Con respecto a consultas relacionadas con el departamento Desarrollo Urbano Sostenible, con cerca del 8% del total de las consultas recibidas, debe destacarse que, en su mayoría, fueron consultas técnicas relacionadas con programas existentes, o pidiendo consejo técnico al respecto de posibles actuaciones que pudieran acometerse en el municipio.

En cuanto al departamento Solar y Autoconsumo, se han atribuido cerca del 14,5% de las consultas, con un incremento muy notable con respecto al año pasado. Este volumen de consultas se explica por las ayudas y convocatorias disponibles, así como una mayor popularidad y conocimiento en la población del autoconsumo. En su mayoría, las consultas han sido realizadas por empresas y ciudadanos, solicitando información acerca de los nuevos conceptos legales, los trámites a realizar y los posibles incentivos a los que se pudiera acceder. Gran parte de las consultas recibidas, presentaron una complejidad técnica notable.

Al Departamento de Gestión de la Demanda e Integración de Renovables en Red, se atribuyeron el 3% de las consultas recibidas. Se han registrado consultas con un marcado carácter técnico, relacionadas con las comunidades energéticas locales, en su mayoría, para interesarse por su regulación y funcionamiento.

En el departamento de Servicios y Agricultura, con cerca del 0,6% de las consultas atendidas en el SICER, se han registrado las consultas provenientes en su mayoría de organismos públicos que solicitan información sobre modelos de pliegos, así como también se han atribuido consultas de carácter técnico, relativas a las numerosas publicaciones relacionadas con iluminación. Igualmente, se han recibido consultas relativas al sector agropecuario.

Por otra parte, al departamento de Comunicación, se han atribuido el 0,80% de las consultas, las cuales, fueron enfocadas principalmente al interés de los ciudadanos y empresas por conocer la actividad desarrollada por el IDAE, mientras que al departamento de Planificación y Estudios le correspondió el 0,30% de las consultas.

Tabla 4 - Consultas recibidas por departamento - SICER 2021

Departamento	Consultas	Porcentaje
10 - MITERD-SEE	20.723	35,999%
100 - Dirección general	62	0,108%
110 - Comunicación y Relaciones Institucionales	461	0,801%
120 - Marco Regulatorio y Estrategia Corporativa	79	0,137%
200 - Secretaría general	3	0,005%
212 - Planificación y Estudios	361	0,627%
220 - Asesoría Jurídica	5	0,009%
240 - Relaciones Internacionales	7	0,012%
245 - Desarrollo Urbano Sostenible	4.557	7,916%
250 - Coordinación y Gestión de Ayudas	15	0,026%
260 - Recursos Humanos y Servicios Generales	488	0,848%
285 - Sociedades Participadas	3	0,005%
295 - Centro de Documentación y Registro	197	0,342%
300 - Dirección de Ahorro y Eficiencia Energética	44	0,076%
301 - Residencial y Edificios	5.806	10,085%
302 - Movilidad Sostenible	7.898	13,719%
303 - Servicios y Agricultura	325	0,565%
304 - Industria	339	0,589%
400 - Dirección Económico-Administrativa y de RRHH	2	0,003%
410 - Contabilidad	4	0,007%
440 - Contratación y Compras	4	0,007%
470 - Informática	13	0,023%
490 - Presupuestos y Gestión Financiera	156	0,271%
500 - Dirección de Energías Renovables y Mercado Eléctrico	33	0,057%
503 - Gestión de la Demanda e Integración de Renovables	1.635	2,840%
505 - Transformación de la Energía y Promoción de Proyectos	37	0,064%
530 - Hidroeléctrica, Geotermia y Energía del Ambiente	35	0,061%
540 - Eólica y Energías del Mar	35	0,061%
550 - Solar y Autoconsumo	8.309	14,433%
591 - Bioenergía y Residuos	58	0,101%
999 - SICER - Otras consultas	5.873	10,202%
Total	57.565	100,00%

6. Temática de las consultas

Las consultas recibidas en el Servicio SICER son clasificadas según las temáticas de estas, distinguiéndose diferentes grupos temáticos. Como se puede observar en el listado, se han incluido temáticas que podrían agruparse en grandes categorías: Ahorro y Eficiencia; Ayudas y Financiación; Energía y Mercado Eléctrico; Energías Renovables; Información General; Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico y otros. Las consultas de temáticas englobadas en Ayudas y Financiación supusieron el 44% de todas las consultas tramitadas en 2021, correspondiendo el 56% restante a los otros bloques temáticos ya citados. Se muestra a continuación, el desglose por grupos temáticos:

Tabla 5 - Consultas recibidas por temática - SICER 2021

Temática	Consultas	Porcentaje
Ahorro y Eficiencia	1.885	3,274%
Ayudas y financiación	25.289	43,932%
Energía y Mercado Eléctrico	839	1,457%
Energía, Energías Renovables y Mercado Eléctrico	1.484	2,578%
Información general	3.383	5,877%
Ministerio para la Transición Ecológica	20.831	36,186%
Otros	3.854	6,695%
Total	57.565	100,00%

Por otra parte, y al respecto de las consultas asociadas a financiación y a programas de ayudas gestionados por el IDAE en 2021, se detalla la distribución de estas consultas a continuación:

Tabla 6 - Consultas recibidas por programas de ayudas - SICER 2021

Tipo de ayuda	Consultas	Porcentaje
Ayudas para energías renovables	8.091	14,055%
Ayudas para desarrollo urbano sostenible	4.579	7,954%
Ayudas para eficiencia energética en el sector agropecuario	130	0,599%
Ayudas para eficiencia energética en la industria	345	0,599%
Ayudas para movilidad y vehículos	7.681	13,343%
Ayudas para la rehabilitación de edificios y eficiencia energética	4.350	7,557%
Financiación del IDAE	110	0,191%
Otras ayudas	3	0,01%
Total	25.289	43,93%

7. Valoración del servicio

De forma permanente, el servicio SICER es valorado por parte de los usuarios del servicio. Para ello, y siguiendo el procedimiento establecido, se solicitan valoraciones del servicio, para poder mejorar el servicio prestado. En la siguiente tabla se muestra el número de solicitudes remitidas y recibidas, así como el porcentaje de solicitudes recibidas frente a remitidas:

Tabla 7 - Valoración mensual del servicio - SICER 2021

Mes	Solicitudes remitidas	Solicitudes recibidas	Porcentaje de solicitudes recibidas frente a remitidas
Enero	74	20	27,03%
Febrero	79	23	29,11%
Marzo	55	22	40,00%
Abril	122	30	24,59%
Mayo	45	29	64,44%
Junio	34	24	70,59%
Julio	55	31	56,36%
Agosto	43	28	65,12%
Septiembre	97	60	61,86%
Octubre	42	21	50,00%
Noviembre	53	36	67,92%
Diciembre	37	23	62,16%
Media 2021	736	347	47,15%

8. Recepción de llamadas

A lo largo del año 2021, las consultas telefónicas atendidas por el servicio SICER fueron categorizadas según el día y la hora de recepción. A partir de la información anterior, se ha elaborado la siguiente figura.

Según estos datos, se observa cómo el miércoles es el día de la semana en el que se registra un mayor número de consultas atendidas por los operadores del SICER, aunque con pocas diferencias con respecto al martes y jueves. En torno al 19,15% de las consultas semanales fueron atendidas los lunes. Por otra parte, el día de la semana en el que se registra un menor número de consultas es el viernes, en el que se reciben aproximadamente un 17,81% de las consultas semanales.

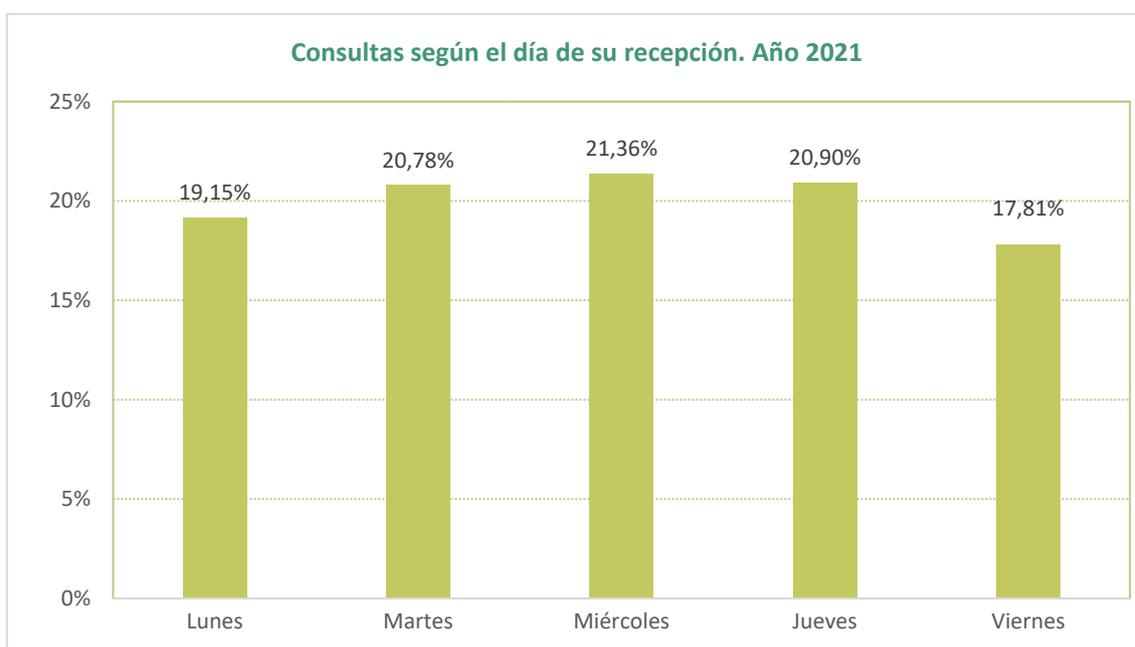


Figura 5 - Volumen de consultas telefónicas atendidas según el día de la semana - SICER 2021

Por otra parte, con respecto a la distribución horaria de las consultas atendidas vía telefónica, puede indicarse que existe una gran homogeneidad, existiendo un volumen de consultas constante, especialmente elevado en las horas centrales de la mañana.

9. Consultas por tipologías

A continuación, se expone una muestra de algunas de las tipologías que generan un mayor número de consultas, existiendo, dentro de cada tipología, un elevado número de casuísticas o consultas posibles por parte de las personas que contactan con el SICER:

Tabla 8 - Resumen de consultas por tipología - SICER 2021

Tipología de consultas	Recibidas	Porcentaje (%)
Medidas para consumidores vulnerables - BST	11.602	20,155
Líneas de Ayuda para autoconsumo y renovables térmicas	6.911	12,006
MOVES III	4.902	8,516
Medidas para consumidores vulnerables - MITECO	4.290	7,452
Consultas técnicas	3.429	5,957
Bono Social Eléctrico	3.244	5,635
PREE 5000 – Consultas generales	2.096	3,641
DUS 5000 – Consultas generales	1.572	2,731
DUS 5000 – Consultas técnicas	1.549	2,691
Líneas de Ayudas a la Inversión en Renovables Eléctricas	987	1,715
Ayudas para Desarrollo Urbano Sostenible	985	1,711
MOVES II	844	1,466
PREE 5000 – Consultas técnicas	788	1,369
PAREER II - Consultas técnicas	473	0,822
CE3 y CE3X – Consulta técnicas	347	0,603
Recursos Humanos	339	0,589
Comunidades Energéticas Locales y Comunidades de Energías Renovables	270	0,469
Moves Singulares II	239	0,415
Autoconsumo – Consultas técnicas	167	0,290
PRTR, PNIEC - Otras consultas	122	0,212
Total	45.156	78,443



IDAE

Instituto para la Diversificación
y Ahorro de la Energía

IDAE, Calle Madera 8, 28004 Madrid. Tel. 913 14 66 73
ciudadano@idae.es www.idae.es