



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

SICER

IDAE

MEMORIA SICER 2025





IDAE
Instituto para la Diversificación
y Ahorro de la Energía

Memoria SICER 2025.

Madrid, 2026.

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.....	7
3.	Origen por comunidades autónomas	9
4.	Origen por solicitante.....	10
5.	Departamentos asociados a las consultas.....	13
6.	Temática de las consultas	19
7.	Valoración del servicio	20
8.	Recepción de llamadas.....	21
9.	Consultas más frecuentes.....	22

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 2025, fueron las mostradas en la siguiente tabla:

Tabla 1 - Resumen de consultas recibidas durante el año 2025

Canal de recepción	Consultas	Porcentaje
Total de consultas vía medios escritos	12.251	37,48%
Total de consultas vía teléfono: 913 146 673	19.005	58,14%
Total de consultas vía WhatsApp: 910 789 894	1.430	4,37%
Total	32.686	100,00%

A lo largo del año 2025 se atendieron cerca de 33.000 consultas a través del Servicio de Información a la Ciudadanía en Eficiencia Energética y Energías Renovables del IDAE. Del total de consultas, el 58% de las mismas fueron atendidas por vía telefónica, y el 37%, por medios escritos y el 4% mediante vía WhatsApp.

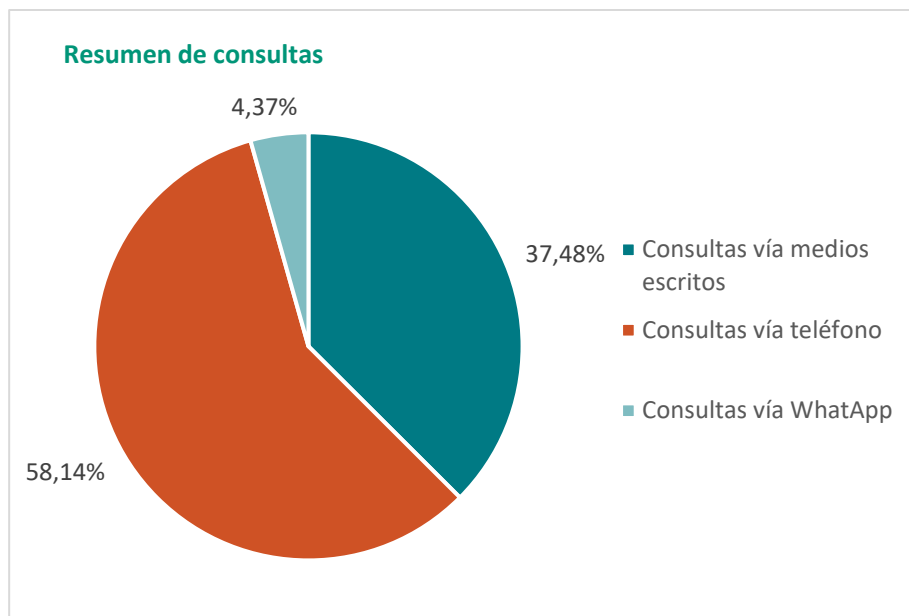


Figura 1 - Resumen de consultas - SICER 2025

2. Evolución de las consultas

El volumen de consultas mensuales atendidas por el SICER durante 2025 mantuvo una línea similar al cierre de 2024. Durante el primer trimestre, la actividad se estabilizó gracias a la segunda convocatoria de ayudas para alumbrado exterior municipal (TED/388/2023). En este periodo, destacaron las quejas por la derogación de la ampliación del programa MOVES III y las dudas sobre el Bono Social Térmico de gestión autonómica.

Abril registró el pico máximo de actividad debido a la nueva convocatoria del MOVES III y sus correspondientes requisitos técnicos. Tras un ligero descenso entre mayo y julio —periodo marcado por las ayudas a Proyectos Innovadores de almacenamiento (TED/535/2025) y el programa Renocicla (TED/542/2025)—, se produjo un repunte puntual en julio por la propuesta de resolución de Renovables Innovadoras (TED 765/2024).

Como es habitual, la demanda descendió en agosto por el periodo estival. No obstante, las cifras volvieron a subir hacia final de año impulsadas por las ampliaciones de fondos del MOVES III, la modificación del programa DUS5000 (RD 1068/2025) y los nuevos plazos de la orden TED/1444/2025.

En términos anuales, El mes de Abril fue el mes que registró un mayor número consultas, los meses de Agosto, Noviembre y Septiembre, fueron los meses con menor número de consultas, influyendo en esta tendencia de bajada por ser Agosto y Septiembre parte de los meses estivales de vacaciones. La media se situó en 2.800 consultas mensuales, lo que supone un descenso del 5% respecto a 2024 y del 26% frente a 2023 (cifra estimada por falta de datos completos de dicho ejercicio). Aunque el volumen total ha disminuido —principalmente por la menor incidencia del Bono Social Térmico—, la complejidad técnica de los nuevos programas ha exigido un tratamiento más específico y detallado por parte del equipo.

Asimismo, a lo largo del año se ha ido manteniendo una tendencia en las consultas relacionadas con el autoconsumo, siendo de gran ayuda para los ciudadanos las distintas guías publicadas por el IDAE, así como las consultas relativas a comunidades energéticas y a certificación energética, estudios, informes y las bases de datos 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.

La siguiente figura, resume de forma gráfica la información mostrada en la tabla anterior:

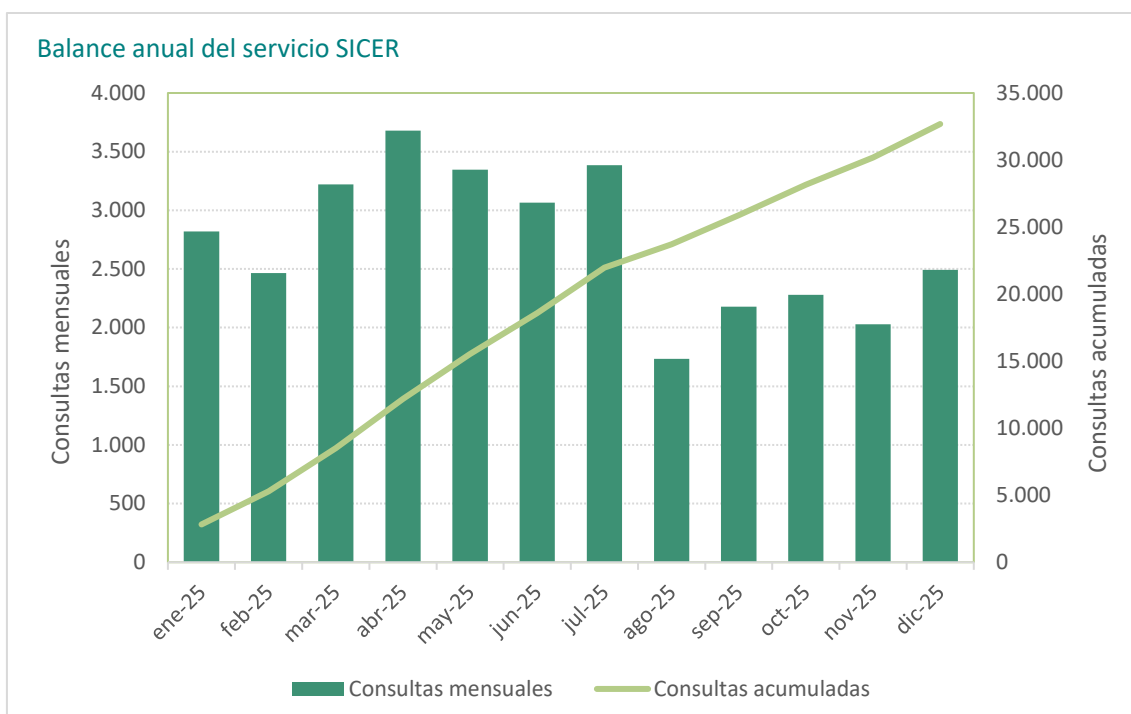


Figura 2 - Evolución mensual de consultas - SICER 2025

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 2025

Comunidad autónoma	Consultas	Porcentaje %
Andalucía	3382	10,35
Aragón	882	2,70
Asturias	672	2,06
Canarias	984	3,01
Cantabria	431	1,32
Castilla-La Mancha	2007	6,14
Castilla y León	2351	7,19
Cataluña	3117	9,54
Ciudad Autónoma de Ceuta	7	0,02
Ciudad Autónoma de Melilla	22	0,07
Comunidad de Madrid	9269	28,36
Comunidad Foral de Navarra	383	1,17
Comunidad Valenciana	2781	8,51
Extremadura	541	1,66
Galicia	1159	3,55
Illes Balears	453	1,39
Internacional	666	2,04
La Rioja	191	0,58
País Vasco	1128	3,45
Región de Murcia	744	2,28
Sin Especificar	1518	4,64
Total	32.688	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. Como se puede observar Madrid, Castilla y León y Castilla la Mancha, secuencialmente son las Comunidades Autónomas con mayor número de consultas por habitantes, estando cerca de las 140 consultas por cada 100.000 habitantes. Tras estas, se sitúan, Cantabria, Principado de Asturias y Aragón. La media nacional registrada durante el año 2025 en el SICER se sitúa en torno a las 67 consultas por cada 100.000 habitantes.

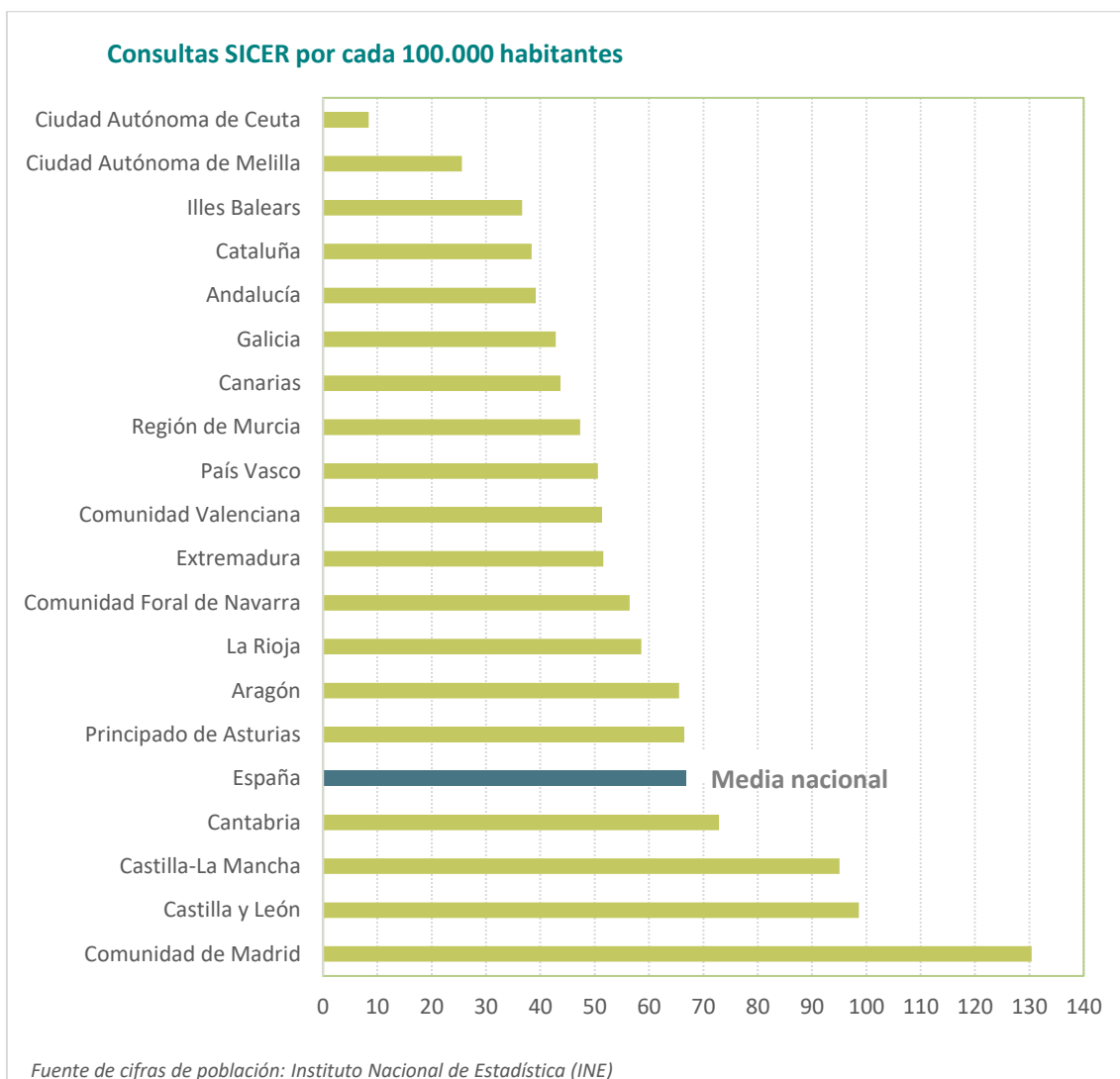


Figura 3 - Consultas recibidas por cada 100.000 habitantes - SICER 2025

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 2025 fueron en mayor medida a cuestiones relacionadas con el programa MOVES III, tanto en su anterior convocatoria como en la publicada en el año de referencia de este informe. Las cuestiones estaban enfocadas

a consultas sobre requisitos concretos del programa, así como de los expedientes, plazo de solicitud de la convocatoria y en la recta final, sobre una posible ampliación de fondos. La derogación del Real Decreto Omnibus, y su consecuente prórroga del programa MOVES III en los meses iniciales del 2025 conllevó muchas consultas enfocadas a quejas. Otra de las consultas más numerosas son las referentes al bono social eléctrico, bono social térmico, que aún, siendo de gestión autonómica siguen generando muchas consultas en este servicio, sobre todo en los meses centrales al pago. Seguidamente están los programas de gestión automática, generando consultas más residuales en relación a los expedientes que gestionan directamente las Comunidades Autónomas, como el programa PREE5000 y el programa de Autoconsumo RD477/2021). Al no estar dichos programas operativos, desde mediados de 2024 y finales del 2023 respectivamente, una consulta muy repetida es la búsqueda de algún programa con características similares a estos. Completando este conjunto de consultas enfocadas a la ciudadanía, cabe destacar las consultas referentes a medidas de ahorro y eficiencia energética en el hogar, autoconsumo, consultas generales sobre energía, repartidores de costes y otro tipo de consultas sobre publicaciones que se encuentran en la página web del IDAE; siendo lo anterior una enumeración a modo de ejemplo, no completa.

Por otra parte, aquellas consultas recibidas por parte de “Empresas”, de forma general, fueron cuestiones referentes a los programas coordinados por el IDAE siendo en mayor medida para las nuevos programas publicados como Proyectos Innovadores de almacenamiento energético (TED535/2025), RENOCICLA (TED/542/2025), Subastas de Hidrógeno Renovable (RD535/2025) y consultas relacionadas con las resoluciones y la ejecución y posterior justificación de programas anteriores como Energías Renovables Innovadoras (TED765/2024), CE-IMPLEMENTA (TED/764/2024) de su 5ª y 6ª convocatoria, así como de las ampliaciones de los plazos de ejecución de diferentes programas recogidas en la orden TED/1444/2025. Por otro lado, se han dado consultas referentes a la normativa vigente, dudas sobre la certificación energética de los edificios, especialmente relativas al cumplimiento del Real Decreto 390/2021 de certificación energética, así como su posterior modificación referente a los requisitos de los técnicos competentes, recogidos en el Real Decreto 659/2025 y a los documentos reconocidos CE3 y CE3X, programas de financiación, listado de proveedores de servicios energéticos, líneas de ayudas del Fondo Nacional de Eficiencia Energética (FNEE) y las aportaciones correspondientes anuales y su relación con el sistema CAE, autoconsumo, comunidades energéticas, tecnologías de eficiencia energética y energías renovables.

Por último, las dudas recibidas desde organismos públicos, generalmente ayuntamientos, suelen ser referentes a publicaciones del IDAE, a líneas de ayudas para actuaciones de distinta índole, relacionado con expedientes del programa de ayudas a EE.LL. para proyectos de inversión que favorezcan el paso a una economía baja en carbono y del programa de ayudas DUS5000 y la publicación relacionada con la ampliación del plazo de ejecución, a la segunda convocatoria del programa de ayudas para proyectos singulares de renovación de las instalaciones de alumbrado exterior municipal (TED/388/2023) y al Plan de medidas de ahorro y eficiencia energética de la AGE, consultas sobre los informes y estadísticas elaborados por el IDAE, como los estudios de monitorización, las estadísticas de biogás y biomasa, así como otro tipo de consultas, relativas a medidas en el marco de la movilidad urbana sostenible y 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 2025

Solicitante	Consultas	Porcentaje
Ciudadano	20.512	62,75
Empresa	10.022	30,66
Organismo Público	2.152	6,58
Total	32.686	100,00%

Consultas por solicitante - 2025

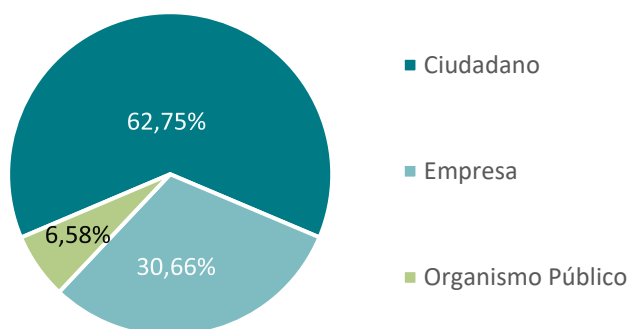


Figura 4 - Consultas por solicitante - SICER 2025

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 2025, fue la siguiente:

- Adjunto al Director General
- Asesoría Jurídica
- Auditoría Interna y Buen Gobierno
- Bioenergía y Residuos
- Documentación y Registro
- Contabilidad
- Contratación y Compras
- Coordinación y Gestión de Ayudas
- Desarrollo Urbano Sostenible
- Dirección de Ahorro y Eficiencia Energética
- Dirección de Energías Renovables y Mercado Eléctrico
- Dirección Económica Administrativa
- Dirección General
- Dirección de Conocimiento, Nuevos Modelos de Negocio y Competitividad
- Eólica y Energías del Mar
- Gabinete de Comunicación
- Gestión de la Demanda e Integración de Renovables
- Hidroeléctrica y Geotermia
- Hidrógeno Renovable
- Industria
- Tecnologías de la Información y Comunicaciones
- Análisis del Marco Normativo, Estrategia y Planificación
- Ministerio para la Transición Ecológica / MITECO
- Movilidad Sostenible

- Estudios y Gestión del Dato
- Presupuestos y Gestión Financiera
- Recursos Humanos
- Internacional
- Residencial y Edificios
- Secretaría General
- Seguimiento del PRTR y Apoyo a Entidades Públicas
- Servicios Generales
- Servicios y Agricultura
- SICER - Otras consultas
- Sistema Nacional de Ahorro de Energía
- Inversiones
- Solar y Autoconsumo
- Transformación de la Energía y Promoción de Nuevos Proyectos
- Unidad de Verificación

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 departamento de Movilidad Sostenible, MITERD y a los departamentos de Solar y Autoconsumo y Residencial y Edificios. De entre ellos, es al departamento de movilidad sostenible al que correspondió un mayor número de consultas, con alrededor el 29% de las consultas recibidas en 2025.

Al departamento Movilidad Sostenible y Ciudad, con cerca del 29% citado, de todas las consultas tramitadas en 2025, se han atribuido consultas relacionadas con los programas de ayudas MOVES III, en mayor medida sobre la segunda convocatoria, así como MOVES Singulares II y MOVES Flotas. Son destacables las consultas recibidas por parte ciudadanos, empresas u organismos públicos, en las que se interesaban por la posibilidad de obtener información sobre la gestión, plazos, compatibilidad, fondos, cuantía o vehículos susceptibles de las ayudas. Tras la finalización de alguno de estos programas comentados, la afluencia de consultas continuó siendo apreciable, debido a que se seguían recibiendo consultas sobre posibles futuros programas de movilidad eficiente y sostenible, así como el estado de los expedientes y subsanaciones de dichos programas. Asimismo, se ha recibido un elevado número de consultas relativas a la base de datos de vehículos y su relación con los programas de ayudas.

Del mismo modo, también son destacables las consultas recibidas con relación a tecnologías de vehículos de energías alternativas, y aquellas relacionadas con infraestructura de recarga, recibiendo tanto consultas informativas como también de carácter técnico.

Las consultas categorizadas o atribuidas al MITERD (23%), fueron aquellas relativas al bono social eléctrico, bono social térmico. Por otra parte, también se atendieron consultas relacionadas con el Plan Nacional Integrado de Energía y Clima, así como consultas relacionadas con el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia y programas gestionados directamente por el Ministerio.

En cuanto al departamento Solar y Autoconsumo, se han atribuido cerca del 10%, un número elevado de consultas, que en su mayoría son relacionadas con preguntas del expediente, subsanaciones y organismos de gestión autonómica del Real Decreto 477/2021 de ayudas para autoconsumo. La mayor facilidad normativa tras el RD 244/2019, que conllevaba una simplificación de los trámites administrativos y técnicos para acceder al mismo, ha provocado consultas tanto por parte de empresas como de ciudadanos, solicitando información acerca de los nuevos conceptos legales, los trámites a realizar y los posibles incentivos a los que se pudiera acceder. También se han recibido numerosas consultas solicitando información de cómo proceder, ante problemas con las distribuidoras y comercializadoras, para las que ha sido de gran ayuda la creación de la Oficina de Autoconsumo. Gran parte de las consultas recibidas, presentaron una complejidad técnica notable. También ha repercutido en este nivel de consultas, las consultas sobre la resolución y los expedientes del programa de Energías Renovables Innovadoras (TED/765/2024).

Por su parte, al departamento Residencial y Edificios, se le atribuyen un 9% de las consultas, principalmente, relativas a cuestiones como la Certificación de Eficiencia Energética de Edificios, la mejora de la eficiencia energética en edificios, iluminación en edificios, materiales de construcción, etiquetado energético, así como a cuestiones relativas a la instalación de repartidores de costes de calefacción, consultas referentes al Programa de Ayudas a la Rehabilitación Energética de Edificios del Sector Residencial (PAREER II), o consultas acerca de los programas PREE y PREE5000, coordinados por el IDAE y gestionados por las comunidades autónomas.

Con relación al Real Decreto 390/2021 de certificación de la eficiencia energética de los edificios, y su posterior modificación con respecto al técnico competente Real Decreto 659/2025, se atendió un número considerable de consultas. Por otra parte, las consultas que fueron atendidas por el SICER se centraron en el ámbito de aplicación de dicho Real Decreto, así como a la interpretación de este y fueron en torno al 9% de las consultas involucradas en el departamento anteriormente citado.

En materia de certificación de eficiencia energética, se registraron un elevado número de consultas relacionadas con empresas, profesionales del sector y ciudadanos solicitando orientación sobre aspectos muy variados de la normativa aplicable e información y dudas sobre los diferentes procedimientos reconocidos, incluido el nuevo complemento de Ce3x para edificios nuevos.

Adicionalmente, se registraron consultas con relación a la obligatoriedad de realización de auditorías energéticas en grandes empresas. Del mismo modo, un número importante de empresas se interesaron y consultaron por el procedimiento a seguir para darse de alta y registrarse en el listado de proveedores de servicios energéticos, así como en la base de datos de empresas de energías renovables.

Con respecto a consultas relacionadas con el departamento Desarrollo Urbano Sostenible, superior al 3% del total de las consultas recibidas, debe destacarse que, en su mayoría, fueron consultas relacionadas con el programa DUS5000, con preguntas relativas a los expedientes, subsanaciones, ampliaciones de plazos de tanto de ejecución como de justificación, así como compatibilidad con otros programas. Adicionalmente, se han recibido numerosas consultas, pidiendo consejo técnico al respecto de posibles actuaciones que pudieran acometerse en el municipio. Se siguen recibiendo consultas del programa de ayudas DUS-EE.LL., también finalizado, pero para el que se siguen recibiendo consultas relacionadas con las últimas fases de los expedientes.

Al Departamento de Gestión de la Demanda e Integración de Renovables en Red, se atribuyeron el 6% de las consultas recibidas. Esto es debido principalmente a los programas dirigidos a las Comunidades Energéticas, CE-Implementa, con sus diferentes convocatorias, así como para el programa de impulso a las OTC y consultas posteriores sobre la ubicación de dichas oficinas, también se han seguido recibiendo consultas asociadas al programa de ayudas de renovables publicado en 2020, con las diversas convocatorias territorializadas, que han sido del interés de los ciudadanos y las empresas. Otros dos programas de gran interés y consultas ha sido el programa de Proyectos innovadores de almacenamiento energético (TED/535/2025). Adicionalmente, 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 1,2% 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 de condiciones técnicas y administrativas para contrataciones con Empresas de Servicios Energéticos adaptados a la nueva Ley de Contratos del Sector Público (LCSP), auditorías sobre alumbrado público o publicaciones sobre la mejora de la eficiencia energética de dichas instalaciones, así como también se han atribuido consultas de carácter técnico, relativas a las numerosas publicaciones relacionadas con iluminación. En menor medida que otros años, se han recibido escasas consultas relativas al programa de ayudas del sector agropecuario así como de sus convocatorias descentralizadas. Y ha provocado un incremento de consultas las convocatorias de los Proyectos Singulares Alumbrado Municipal, así como los numerosos cursos de la plataforma online.

Referente al departamento de Bioenergía y Residuos, el número de consultas, un 0,40%, han sido motivados principalmente por expedientes del programa de ayuda de proyectos singulares de biogás, también se han recibido consultas técnicas relacionadas con la biomasa y los biocarburantes.

Por otra parte, al departamento de Comunicación, se han atribuido el 5,9% de las consultas, las cuales, fueron enfocadas principalmente al interés de los ciudadanos y empresas por conocer la actividad desarrollada por el IDAE, así solicitud e información de eventos que se han dado durante el año, mientras que al departamento de Estudios y gestión del dato le correspondió el 0,45% de las consultas, con consultas relativas a personas que quieren conocer datos objetivos sobre la situación energética del país, mediante estudios y estadísticas energéticas elaborados por este departamento. Se recibieron además consultas solicitando información sobre precios regulados de energía y combustibles, datos técnicos sobre energía, factores de conversión para el cálculo de las emisiones, datos relativos a poderes caloríficos inferiores de combustibles, etc

Tabla 4 - Consultas recibidas por departamento - SICER 2025

Departamento	Consultas	Porcentaje
10 - MITERD-SEE	7386	22,60
100 - Dirección general	172	0,53
110 - Gabinete de comunicación	1916	5,86
200 - Secretaría general	6	0,02
220 - Asesoría Jurídica	12	0,04
245 - Desarrollo Urbano Sostenible	910	2,78
250 - Coordinación y Gestión de Ayudas	9	0,03
260 - Recursos Humanos	140	0,43
275 - Tecnologías de la información y comunicaciones	25	0,08
295 - Centro de Documentación y Registro	333	1,02
300 - Dirección de Ahorro y Eficiencia Energética	6	0,02
301 - Residencial y Edificios	2837	8,68
302 - Movilidad Sostenible	9385	28,71
303 - Servicios y Agricultura	405	1,24
304 - Industria	32	0,10
400 - Dirección Económico Administrativa	1	0,00
410 - Contabilidad	10	0,03
415 - Auditoría Interna y Buen Gobierno	1	0,00
425 - Servicios Generales	4	0,01
440 - Contratación y Compras	20	0,06
490 - Presupuestos y Gestión Financiera	577	1,76
500 - Dirección de Energías Renovables y Mercado Eléctrico	26	0,08
503 - Gestión de la Demanda e Integración de Renovables	1967	6,02
505 - Transformación de la Energía y Promoción de Nuevos Proyectos	39	0,12
530 - Hidroeléctrica, Geotermia y Energía del Ambiente	36	0,11
540 - Eólica y Energías del Mar	122	0,37
550 - Solar y Autoconsumo	3245	9,93
591 - Bioenergía y Residuos	133	0,41
595 - Hidrógeno Renovable	102	0,31
600 - Dirección de conocimiento, desarrollo de nuevos modelos de negocio y competitividad	3	0,01
610 - Análisis del Marco Normativo estrategia y planificación	60	0,18
620 - Estudios y Gestión del dato	147	0,45
630 - Inversiones	86	0,26
640 - Internacional	18	0,06
650 - Seguimiento PRTR y apoyo a las Entidades Públicas	5	0,01

999 - SICER - Otras consultas	2514	7,69
Total	32686	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 55% de todas las consultas tramitadas en 2025, correspondiendo el 45% restante a los otros bloques temáticos ya citados. Se muestra a continuación, el desglose por grupos temáticos:

Tabla 5 - Consultas recibidas por temática - SICER 2025

Temática	Consultas	Porcentaje
Ahorro y Eficiencia	1.948	5,96%
Ayudas y financiación	17.878	54,70%
Energía y Mercado Eléctrico	366	1,12%
Energías Renovables	758	2,32%
Información general	3.674	11,24%
Ministerio para la Transición Ecológica	6.659	20,37%
Otros	1.403	4,29%
Total	32.686	100,00%

Por otra parte, y al respecto de las consultas asociadas a financiación y a programas de ayudas gestionados por el IDAE en 2025, se detalla la distribución de estas consultas a continuación:

Tabla 6 - Consultas recibidas por programas de ayudas - SICER 2025

Tipo de ayuda	Consultas	Porcentaje
Ayudas para energías renovables	4.754	14,54%
Ayudas para desarrollo urbano sostenible	953	2,92%
Ayudas para eficiencia energética en el sector agropecuario	5	0,02%
Ayudas para eficiencia energética en la industria	26	0,08%
Ayudas para movilidad y vehículos	9.707	29,70%
Ayudas para la rehabilitación de edificios y eficiencia energética	349	1,07%
Financiación del IDAE	115	0,35%
Otras ayudas	1969	6,02%
Total	17.878	54,70%

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 2025

Mes	Solicitudes remitidas	Solicitudes recibidas	Porcentaje de solicitudes recibidas frente a remitidas
Enero	287	106	36,93%
Febrero	207	73	35,27%
Marzo	300	104	34,67%
Abril	343	134	39,07%
Mayo	324	135	41,67%
Junio	371	133	35,85%
Julio	488	145	29,71%
Agosto	270	84	31,11%
Septiembre	223	70	31,39%
Octubre	251	99	39,44%
Noviembre	216	75	34,72%
Diciembre	246	78	31,71%
Media 2025	3.526	1.236	35,05%

8. Recepción de llamadas

A lo largo del año 2025, las consultas atendidas por el servicio SICER fueron categorizadas según el día y la hora de recepción. A partir de la información anterior, se han elaborado las siguientes figuras.

Según estos datos, se observa cómo el martes es el día de la semana en el que se registra un mayor número de consultas atendidas por los operadores del SICER, un 22%, aunque con pocas diferencias con respecto a los lunes y miércoles, con un 21,11% y 20,88% respectivamente. Por otra parte, los días de la semana en el que se registran un menor número de consultas telefónicas son los jueves y viernes, respectivamente con un 19,23% y 16,72% de consultas.

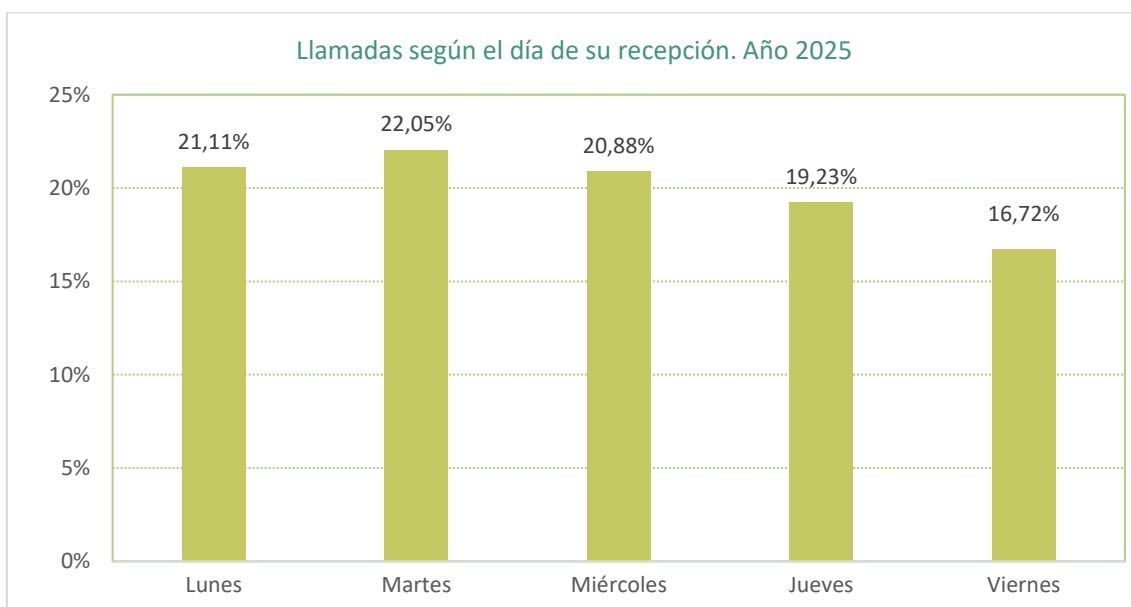


Figura 5 - Volumen de consultas telefónicas atendidas según el día de la semana - SICER 2025

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, entre las 10:30 y las 12:30.

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 2025

Tipología de consultas	Recibidas	Porcentaje (%)
Bono Social Térmico 2024 - CCAA	4.307	13,18%
MOVES III-2025 - Convocatorias CCAA	3.082	9,43%
MOVES III - Convocatoria de las CCAA	1.820	5,57%
MOVES III-2025 - Información General	1.593	4,87%
Bono Social Térmico 2025 - CCAA	1.443	4,41%
Ayudas a Rehabilitación de Edificios	1.336	4,09%
Envío de publicidad	1.225	3,75%
Líneas de Autoconsumo y Térmicas RD 477/2021 - CCAA	1.191	3,64%
MOVES III – Derogación RD OMNIBUS	1.041	3,18%
DUS 5000 - Estado del Expediente	745	2,28%
Proyectos innovadores de almacenamiento energético - Información General (TED/535/2025) - Información General	666	2,04%
Ayudas gestionadas por el MITERD	496	1,52%
Llamada por error - Atención al cliente Compañías	458	1,40%
MOVES III-2025 - Expedientes	425	1,30%
MOVES III - 2025 - Ampliación de fondos	395	1,21%
Presupuestos y Gestión Financiera – FNEE – Fondo Nacional de Eficiencia Energética – CAE	394	1,21%
Energías renovables innovadoras (TED/765/2024) - Expedientes	385	1,18%
Llamada por error / Consulta por error	382	1,17%
CE3 y CE3X - Funcionamiento	375	1,15%
Fotovoltaica - No hay ayudas	344	1,05%
Total	22.103	67,62%



IDAE

Instituto para la Diversificación
y Ahorro de la Energía

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