



CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

Primer semestre de 2026

El organismo autónomo Instituto de Vivienda, Infraestructura y Equipamiento de la Defensa (INVIED O.A.) evalúa periódicamente el cumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en su Carta de Servicios 2026-2029.

Los indicadores permiten conocer tanto el número de actuaciones realizadas dentro y fuera de los plazos comprometidos como el porcentaje de cumplimiento alcanzado.

A continuación, se presentan los resultados correspondientes al periodo **enero-junio de 2026**.

Cómo leer los datos

- **Dentro del plazo:** actuaciones realizadas dentro del tiempo comprometido.
- **Fuera del plazo:** actuaciones realizadas una vez superado ese tiempo.
- **% de cumplimiento:** porcentaje de actuaciones realizadas dentro del plazo sobre el total del mes.

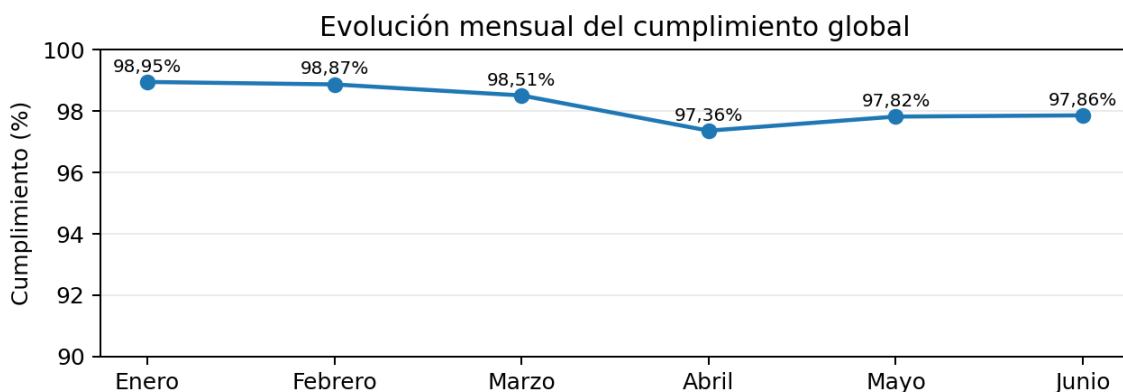
Resumen del periodo

98,23 %

Promedio mensual general

8 de 9

Indicadores con promedio mensual del 100 %





Promedio mensual por indicador

Indicador	Promedio
Compensación económica por movilidad geográfica	94,49 %
Cesión de uso de vivienda militar en arrendamiento especial	100 %
Asistencia técnica por avería en vivienda militar	100 %
Transmisión del derecho de uso por fallecimiento	100 %
Reducción del canon de uso de vivienda militar	100 %
Derecho de tanteo, retracto y levantamiento de condición resolutoria	100 %
Devolución de garantías ante la Caja General de Depósitos	100 %
Consultas presenciales	100 %
Solicitudes de información general por teléfono o correo electrónico	100 %

1. Compensación económica por movilidad geográfica

Número de solicitudes de compensación económica resueltas dentro del mes siguiente al de la fecha de su entrada en la sede electrónica ACCEDA del Ministerio de Defensa y en el sistema informático de gestión del INVIED, declarándolas en vigor, denegadas o suspensas y quedando como pendientes aquellas en las que el personal interesado haya de subsanar, y porcentaje sobre el total.

Resultado	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Prom.
Dentro del plazo	938	858	788	353	519	1465	—
Fuera del plazo	20	22	28	50	47	66	—
% cumplimiento	97,91 %	97,50 %	96,57 %	87,59 %	91,70 %	95,69 %	94,49 %

2. Cesión de uso de vivienda militar en arrendamiento especial

Número de contratos de cesión de uso de vivienda militar en régimen de arrendamiento especial, formalizados en un plazo máximo de treinta días hábiles, desde la fecha del acto de elección de la vivienda, y porcentaje sobre el total.

Resultado	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Prom.
Dentro del plazo	24	17	14	25	13	30	—
Fuera del plazo	0	0	0	0	0	0	—
% cumplimiento	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

3. Asistencia técnica por avería en vivienda militar

Número de contactos realizados con el personal usuario de vivienda militar, que hayan solicitado asistencia técnica por avería mediante correo electrónico, en un plazo de un día laborable, y porcentaje sobre el total.

Resultado	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Prom.
Dentro del plazo	104	127	127	172	169	106	—
Fuera del plazo	0	0	0	0	0	0	—
% cumplimiento	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

4. Transmisión del derecho de uso por fallecimiento

Número de solicitudes de transmisión del derecho de uso de la vivienda militar por fallecimiento de la persona titular del contrato, resueltas en un plazo máximo de treinta días hábiles, siempre que se haya presentado la documentación necesaria para su tramitación, y porcentaje sobre el total.

Resultado	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Prom.
Dentro del plazo	7	3	7	4	5	9	—
Fuera del plazo	0	0	0	0	0	0	—
% cumplimiento	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %



5. Reducción del canon de uso de vivienda militar

Número de solicitudes de reducción del canon de uso de la vivienda militar, resueltas en un plazo máximo de treinta días hábiles, siempre que se haya presentado la documentación necesaria para su tramitación, y porcentaje sobre el total.

Resultado	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Prom.
Dentro del plazo	5	3	3	2	8	3	—
Fuera del plazo	0	0	0	0	0	0	—
% cumplimiento	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

6. Derecho de tanteo, retracto y levantamiento de condición resolutoria

Número de solicitudes relativas al derecho de tanteo y retracto que ostenta el INVIED O.A., así como las de levantamiento de la condición resolutoria que grava las viviendas militares enajenadas, resueltas en un plazo máximo de un mes, y porcentaje sobre el total.

Resultado	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Prom.
Dentro del plazo	7	10	13	14	28	6	—
Fuera del plazo	0	0	0	0	0	0	—
% cumplimiento	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

7. Devolución de garantías ante la Caja General de Depósitos

Número de diligencias ante la Caja General de Depósitos, para la devolución de garantías a los no adjudicatarios de los concursos para la venta de viviendas militares desocupadas, realizadas en un plazo no superior a treinta días hábiles, y porcentaje sobre el total.

Resultado	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Prom.
Dentro del plazo	5	0	0	0	0	0	—
Fuera del plazo	0	0	0	0	0	0	—
% cumplimiento	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

8. Consultas presenciales

Número de consultas presenciales atendidas en un tiempo de espera máximo de cinco minutos, y porcentaje sobre el total.

Resultado	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Prom.
Dentro del plazo	30	40	38	29	28	19	—
Fuera del plazo	0	0	0	0	0	0	—
% cumplimiento	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

9. Solicitudes de información general por teléfono o correo electrónico

Número de contestaciones a las solicitudes de información general realizadas telefónicamente o mediante correo electrónico, contestados en un plazo máximo de quince días hábiles, y porcentaje sobre el total.

Resultado	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Prom.
Dentro del plazo	773	859	859	1246	1338	1375	—
Fuera del plazo	0	0	0	0	0	0	—
% cumplimiento	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Nota metodológica

La Carta de Servicios 2026-2029 define los indicadores mediante el número de actuaciones realizadas dentro de los plazos comprometidos y su porcentaje sobre el total. Por ello, esta publicación muestra conjuntamente los recuentos “Dentro del plazo” y “Fuera del plazo” y el porcentaje correspondiente.

El valor “Prom.” se presenta como promedio mensual de los porcentajes, conforme al criterio aplicado en los datos facilitados. El 98,23 % indicado como promedio mensual general corresponde a la media de los porcentajes globales de enero a junio de 2026; no equivale a un porcentaje acumulado calculado sobre la suma de todas las actuaciones del semestre.