

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS DE CALIDAD 2025

El organismo autónomo Instituto de Vivienda, Infraestructura y Equipamiento de la Defensa (INVIED O.A.) evalúa de forma periódica la calidad de los servicios que presta a la ciudadanía y al personal del Ministerio de Defensa.

Para ello, se han definido una serie de indicadores incluidos en la *Carta de Servicios 2022-2025*, que permiten medir el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos por el organismo autónomo.

Estos indicadores se elaboran siguiendo las directrices del Área de Organización y Métodos de la Vicesecretaría General Técnica e Inspección General de Servicios del Ministerio de Defensa.

Con los datos recopilados durante el **ejercicio 2025**, el nivel de cumplimiento registrado para cada uno de los compromisos de calidad ha sido el siguiente:

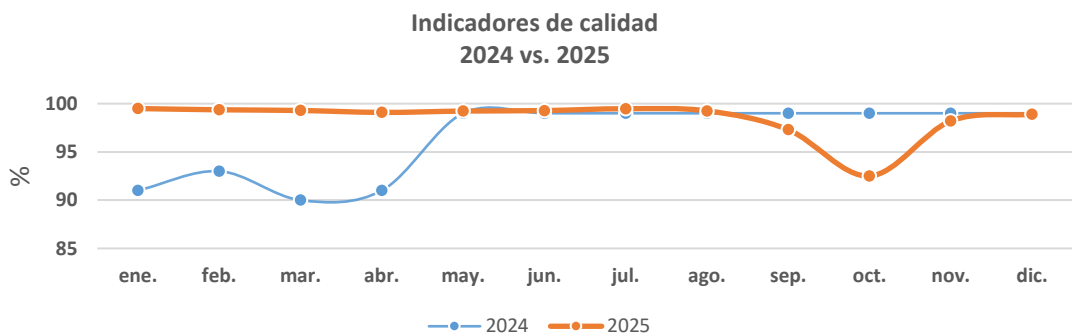
INDICADORES DE CALIDAD 2025 INVIED O.A.



	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	PROM. 2025
Porcentaje de solicitudes de compensación económica resueltas en el mes siguiente al de la fecha de entrada en el Registro del INVIED O.A., declarándolas en vigor inadmitidas, suspensas y consignando como pendientes a aquellas que el interesado haya de subsanar.	99,92%	99,79%	100,00%	100,00%	100,00%	99,11%	99,72%	97,25%	94,44%	88,22%	97,24%	96,79%	98%
Porcentaje de viviendas militares en régimen de arrendamiento especial que hayan sido rehabilitadas, ofertadas en un plazo máximo de 40 días hábiles desde la fecha de finalización de las obras.	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	N/A	N/A	N/A	N/A	100% ^(*)
Porcentaje de contratos de cesión de uso de vivienda militar en régimen de arrendamiento especial, formalizados en un plazo inferior a 30 días hábiles desde la fecha del acto de elección de la vivienda.	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100%
Porcentaje de contactos realizados con los usuarios de vivienda militar, que hayan solicitado asistencia técnica por avería mediante correo electrónico, en un plazo de un día laborable.	95,00%	95,00%	95,00%	95,00%	95,00%	95,00%	95,00%	95,00%	99,11%	100,00%	100,00%	100,00%	96%
Porcentaje de solicitudes de transmisión del derecho de uso de la vivienda militar por fallecimiento del titular del contrato, resueltas antes de 30 días hábiles siempre que se haya presentado la documentación necesaria para su tramitación.	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	84,62%	100,00%	100,00%	100,00%	99%
Porcentaje de solicitudes de reducción del canon de uso de la vivienda militar, resueltas antes de 30 días hábiles, siempre que se haya presentado la documentación necesaria para su tramitación.	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	80,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98%
Porcentaje de solicitudes relativas al derecho de tanteo y retracto que ostenta el INVIED, así como las de levantamiento de la condición resolutoria que grava las viviendas militares enajenadas, resueltas en un plazo inferior a 1 mes.	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100%
Porcentaje 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 30 días hábiles.	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100%
Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 5 minutos.	99,50%	99,67%	99,67%	99,50%	99,50%	99,67%	99,50%	99,50%	93,20%	100,00%	100,00%	100,00%	99%
Porcentaje de correos electrónicos solicitando información general, contestados antes de 15 días hábiles.	100,00%	98,50%	97,50%	95,50%	97,00%	98,33%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99%
Porcentaje de formularios actualizados en la web del Instituto, de las diferentes solicitudes, una vez normalizados, en un plazo de 3 días laborables.	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100%
	99,49%	99,36%	99,29%	99,09%	99,23%	99,28%	99,47%	99,25%	97,30%	92,50%	98,20%	98,97%	98,45%

^(*) No se dispone de datos a partir del mes de septiembre de 2025. Tras un proceso interno de análisis y valoración, se ha determinado que la formulación de este indicador no resulta adecuada para medir de forma precisa la actividad evaluada. Por este motivo, ha sido suprimido en la Carta de Servicios 2026 2029. El Área de Organización y Métodos de la Vicesecretaría General Técnica e Inspección General de Servicios ha sido informada de esta modificación.

La comparación entre la media porcentual de los indicadores de calidad correspondientes a los ejercicios 2024 y 2025 muestra una evolución globalmente positiva en el grado de cumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios 2022-2025. Mientras que en 2024 el cumplimiento promedio anual alcanzó el 96,34 %, en 2025 se registró un incremento hasta el 98,43 %, lo que refleja una mejora sostenida en la gestión y prestación de los servicios del INVIED O.A.



	ene.	feb.	mar.	abr.	may.	jun.	jul.	ago.	sep.	oct.	nov.	dic.	Media
2024	91,00 %	93,00 %	90,00 %	91,00 %	99,00 %	99,00 %	99,00 %	99,00 %	99,00 %	99,00 %	99,00 %	99,00 %	96,34 %
2025	99,49 %	99,36 %	99,29 %	99,09 %	99,23 %	99,28 %	99,47 %	99,25 %	97,30 %	92,50 %	98,20 %	98,90 %	98,43 %

Estos resultados confirman el esfuerzo continuado del organismo autónomo por reforzar la eficiencia administrativa, agilizar la tramitación de solicitudes y mejorar la atención a los usuarios.

La nueva [Carta de Servicios 2026-2029](#) ya ha sido publicada mediante Resolución 400/38092/2026, de 20 de febrero, de la Subsecretaría de Defensa ([«BOE» núm. 56, de 4 de marzo de 2026](#)), reafirmando el compromiso del INVIED O.A. con la mejora continua y la calidad en la prestación de sus servicios. El organismo asume de manera decidida el objetivo de consolidarse como una referencia en la gestión pública, tanto por la eficacia de sus actuaciones como por la atención ofrecida a sus usuarios. La satisfacción del personal del Ministerio de Defensa, de la ciudadanía y de otras administraciones constituye el principal indicador del éxito de este compromiso.

Madrid, a 4 de marzo de 2026