

## A LA MESA DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Al amparo de lo establecido en el artículo 185 y siguientes del Reglamento del Congreso de los Diputados, la diputada que suscribe formula la siguiente pregunta, dirigida al Gobierno para su respuesta escrita.

Desde hace tiempo viene alertándose por parte de usuarios y trabajadores de la escasez de personal en la delegación provincial en Donostia del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), que podría llegar a provocar un colapso del servicio si la Administración no toma medidas urgentes que solucionen la situación a través del refuerzo de la plantilla.

Conseguir una cita previa para realizar trámites en el INSS de Donostia resulta desesperante. Los usuarios se quejan de las llamadas telefónicas no atendidas por falta de disponibilidad o de la demora en las citas cuando se consigue contactar. La tardanza es desesperante para cualquiera, pero puede resultar angustiada para las personas afectadas por enfermedades de gravedad.

La lentitud y bloqueo de las citas previas del INSS no puede imputarse a los empleados públicos, que acaban por ser doblemente perjudicados. Por un lado, por la sobrecarga de trabajo que provoca la falta de personal; por otro lado, por ser objeto de las quejas de los usuarios afectados.

**¿Qué datos tiene el Gobierno sobre la lentitud y bloqueo de las citas previas del INSS de Donostia?**

**¿Cuál es la espera media para los diferentes trámites que se realizan en el INSS de Donostia?**

**¿Cómo está afectando al servicio prestado a los usuarios la dificultad para obtener cita previa?**

**¿Qué medidas va a tomar el Gobierno para corregir esta situación?**

**¿Considera el Gobierno que es urgente acabar con la falta de recursos humanos en el INSS?**

Palacio del Congreso de los Diputados  
Madrid, 9 de enero de 2019

Fdo.: Isabel Salud Areste  
(Ezker Anitza-IU)  
Diputada GCUP-EC-EM