

Información de Trámite

Nombre Trámite	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE PENSIONISTA DEL SEGURO DE PENSIONES
Institución	INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
Descripción	Trámite orientado a ofrecer al ciudadano la posibilidad de verificar su estado como pensionista del Seguro General, con un certificado otorgado y validado por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Documento que reemplaza al carnet de jubilado o pensionista de montepío. Para mayor información puede visitar el portal web del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en www.iess.gob.ec .
¿A quién está dirigido?	• Pensionista (jubilados y beneficiarios de montepío) Para mayor información sobre los beneficiarios de este trámite puede visitar el portal web del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en www.iess.gob.ec. Dirigido a: Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	Tipo de Resultado: Registro, certificaciones o constancias. Resultado a obtener: • Certificado de pensionista del Seguro de Pensiones
¿Qué necesito para hacer el trámite?	Requisitos Generales: Opción 1 modalidad virtual: • Cédula de identidad o ciudadanía • Clave de afiliado Opción 2 modalidad presencial: • Cédula de identidad o ciudadanía
¿Cómo hago el trámite?	Consideraciones previas: • El trámite mediante modalidad presencial podrá ser solicitado exclusivamente por el titular de la cédula de ciudadanía, quien será el único autorizado para recibir la información generada. Opción 1 modalidad virtual:

1. Ingrese en la página web del IESS, www.iess.gob.ec, seleccione el ícono Pensionistas.
2. Dé clic en la opción "Certificado de Pensionista del Seguro General" Link: <https://app.iess.gob.ec/gestion-pension-jubilacion-afiliado-web/app/index>
3. Digite su número de cédula de identidad o ciudadanía, con la clave de afiliado.
4. El sistema descarga automáticamente el certificado en formato PDF.

Opción 2 modalidad presencial:

1. Generar su turno en línea:
 - a. Ingrese al portal www.iess.gob.ec, link <https://app.iess.gob.ec/iess-gestion-turnero-onlinea-web>
 - b. Ingrese su número de cédula de ciudadanía seleccione el ícono "Buscar".
 - c. Ingrese su correo electrónico y su número de contacto celular, si sus datos son correctos, dé clic en "Siguiente".
 - d. Recibirá un correo electrónico con el asunto: "Verificar IESS turno online".
 - e. Ingrese el Código OTP enviado a su correo electrónico, de clic en "Verificar".
 - f. Seleccione la provincia, tipo de trámite "Solicitud de certificado de pensionista del Seguro de Pensiones" y agencia en la que desea ser atendido, dé clic en "Siguiente".
 - g. Seleccione el día y la hora, se desplegará una ventana de confirmación, si está de acuerdo de clic en "Si".
 - h. Verifique la información del turno solicitado y presione el botón "Confirmar" y acuda a la agencia seleccionada en la fecha y hora establecida.
2. Acercase al Centro de Atención Universal seleccionado donde obtendrá su certificado de pensionista.
3. Presente física o virtualmente la "Confirmación del Turno en Línea" generado desde el portal web del IESS.
4. Presente la cédula original vigente, en formato físico o formato digital a través del aplicativo "GOB.EC".

NOTA: Si el titular pertenece a algún grupo vulnerable (personas de tercera edad, con discapacidad, mujeres embarazadas) no necesita generar un turno en línea. Puede solicitar su turno directamente de manera presencial en el Centro de Atención Universal del IESS.

Canales de atención:

En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial.

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Opción 1 modalidad virtual:

- Portal Web, 24 horas.

Opción 2 modalidad presencial:

- Centros de Atención Universal, lunes a viernes de 8:00 a 17:00. Horarios diferenciados para puntos en centros comerciales.

Base Legal

- [Constitución de la República del Ecuador](#). Art. Artículos. 3, numeral 1; 11, numerales 3, 4, 5, 6, 8, 9; 34; 66 numerales 2; 82; 226; 227; 370..
- [Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos](#). Art. Artículos. 2 numeral 4; 3 numerales 1, 4, 5, 8, 9, 10, 11, 14; 4..
- [Ley de Seguridad Social](#). Art. Art. 185, Art. 186, Art. 188, Art. 193 y Art. 194..
- [Reglamento Jubilación Por Invalidez y Del Subsidio Por Incapacidad 553](#). Art. Transitoria séptima literal h.
- [RESOLUCIÓN No. C.D. 683](#). Art. Art. 4, Art. 10, Art. 15, Art. 16, Art. 17 y Art. 30..

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Atención al Ciudadano
Correo Electrónico: atencionalusuario@iess.gob.ec
Teléfono: 593 23945666

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2026	07	1	50
2026	06	1	122
2026	05	0	85
2026	04	0	130
2026	03	0	119
2026	02	0	140

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2026	01	1	173
2025	12	1	258
2025	11	1	182
2025	10	0	103
2025	09	0	307
2025	08	0	155
2025	07	1	126
2025	06	0	171
2025	05	0	437
2025	04	1	323
2025	03	0	408
2025	02	0	536
2025	01	0	1126
2024	12	0	605
2024	11	1	468
2024	10	0	988
2024	09	1	185
2024	08	0	145
2024	07	0	172
2024	06	0	190
2024	05	1	248
2024	04	0	356
2024	03	0	114
2024	02	0	138

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	01	0	253