

Información de Trámite

Nombre Trámite	SOLICITUD DE ROL DE PENSIONISTA DEL SEGURO GENERAL
Institución	INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
Descripción	Trámite orientado a obtener el rol de pensión que contiene información detallada de la cuantía mensual que acredita el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a los pensionistas del Seguro General.
¿A quién está dirigido?	Los beneficiarios de este trámite son los pensionistas (jubilados y beneficiarios de montepío) adscritos al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social que acceden a los servicios de pensiones. Para mayor información consulte nuestra página web: www.iesg.gob.ec. Dirigido a: Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio. Resultado a obtener: • Rol de pensión del Seguro General
¿Qué necesito para hacer el trámite?	Requisitos Generales: VIRTUAL • Cédula de identidad o ciudadanía: Digitado en el sistema • Clave de afiliado: Digitado en el sistema PRESENCIAL • Cédula de identidad o ciudadanía
¿Cómo hago el trámite?	OPCIÓN 1 MODALIDAD VIRTUAL: 1. Ingrese en la página web del IESS, www.iesg.gob.ec, seleccione el ícono Pensionistas. 2. Dé clic en la opción "Servicios para Pensionistas del Seguro General", o a través del enlace: https://www.iesg.gob.ec/prjPensionesJubilacion-web/pages/principal.jsf 3. Digite su número de cédula de identidad o ciudadanía, con la clave de afiliado.

4. Seleccione la opción "Obtenga su Rol" dentro de la sección denominada "Certificado de Pensión" en el menú ubicado en la izquierda de la pantalla.

5. Complete la información (mes o período de consulta) solicitada en el sistema. 6. Seleccione "Imprimir" para generar el documento.

OPCIÓN 2 MODALIDAD PRESENCIAL:

IMPORTANTE: El trámite presencial podrá ser solicitado exclusivamente por el titular de la cédula de ciudadanía, quien será el único autorizado para recibir la información generada.

Generar su turno en línea

1. Ingrese al portal www.iess.gob.ec, 'Turnos para atención al ciudadano', dé clic en el ícono del turnero y seleccione "Generar turno".
2. Ingrese el número de cédula de ciudadanía del titular del servicio, seleccione el ícono "Buscar".
3. Ingrese el correo electrónico y el número de contacto celular, si los datos son correctos, dé clic en "Siguiente".
4. Recibirá un correo electrónico con el asunto: "Verificar IESS turno online".
5. Ingrese el código enviado al correo electrónico registrado, de clic en "Verificar".
6. Seleccione la provincia, tipo de trámite y agencia en la que desea ser atendido, dé clic en "Siguiente".
7. Seleccione el día y la hora, se desplegará una ventana de confirmación, si está de acuerdo de clic en "Sí".
8. Verifique la información del turno solicitado y presione el botón "Confirmar".

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.

Indicaciones modalidad presencial

1. Acercase al Centro de Atención Universal seleccionado donde obtendrá su rol de pensionista.
2. Presente física o virtualmente la "Confirmación del Turno en Línea" generado desde el portal web del IESS.
3. Presente la cédula original vigente, en formato físico o formato digital a través del aplicativo "GOB.EC".

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?

VIRTUAL: 24 horas.

PRESENCIAL: lunes a viernes de 8:00 a 17:00.

Base Legal

- [Ley de Seguridad Social](#). Art. Art. 185, Art. 186, Art. 188, Art. 189, Art. 193 y Art. 194..
- [Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos](#). Art. Artículo 2.
- [Constitución de la República del Ecuador](#). Art. Artículo. 3.
- [RESOLUCIÓN No. C.D. 683](#). Art. Art. 4, Art. 10, Art. 15, Art. 16, Art. 17, Art. 26 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	0	130
2026	06	2	278
2026	05	2	882
2026	04	8	804
2026	03	2	1662
2026	02	0	951
2026	01	0	1141
2025	12	0	1379
2025	11	0	1288

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	10	1	675
2025	09	0	1131
2025	08	0	1159
2025	07	1	2318
2025	06	0	1635
2025	05	0	1229
2025	04	0	2526
2025	03	0	1375
2025	02	0	2140
2025	01	0	2014
2024	12	1	2697
2024	11	3	3087
2024	10	1	4288
2024	09	1	5036
2024	08	0	2915
2024	07	0	2924
2024	06	0	2960
2024	05	6	2680
2024	04	0	2945
2024	03	2	1416
2024	02	0	2376
2024	01	0	2555