

Información de Trámite

Nombre Trámite	SOLICITUD DE CITA MÉDICA DEL SEGURO GENERAL DE SALUD INDIVIDUAL Y FAMILIAR
Institución	INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
Descripción	Trámite orientado al agendamiento, cancelación y consulta de cita médica para atención en las unidades médicas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
¿A quién está dirigido?	Las personas que pueden acceder al trámite "Solicitud de cita médica del Seguro General de Salud Individual y Familiar" son los asegurados y pensionistas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social . 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: • Notificación de cita médica agendada • Consulta de cita médica • Cancelación de cita médica
¿Qué necesito para hacer el trámite?	Requisitos Generales: Trámite virtual (página web): 1. Cédula de identidad: Registre el número de cédula en la página web del IESS, en la opción "Citas médicas en línea". Trámite virtual (canal telefónico): 1. Cédula de identidad: Marque al número 140 e indique el número de identidad. Requisitos Específicos: <u>Requisito alternativo:</u> Código de identificación para extranjeros: Aplica únicamente para ciudadanos extranjeros que no tienen cédula de identidad, siempre y cuando se encuentren registrados o afiliados en el IESS, a través de un código de identificación. • Por página web: Registre el número de código de identificación en la página web del IESS, en la opción "Citas médicas en línea". • Por canal telefónico: Marque al número 140 e indique el número del código de identificación.
¿Cómo hago el trámite?	INDICACIONES: Para solicitar, consultar o cancelar una cita médica, puede elegir una de las dos opciones: Canal virtual: Ingrese a la página web www.iess.gob.ec, elija la opción "Citas médicas en línea", ingrese su número de cédula de identidad y siga los pasos que se desplegarán en el sistema web, hasta seleccionar la unidad médica y especialidad conforme la disponibilidad. Enlace: https://www.iess.gob.ec/aplicaciones/chatbot/ Canal Telefónico: Marcar al número 140, indicar el número de cédula de identidad y a continuación una operadora atenderá su solicitud de agendamiento, consulta o cancelación de cita médica. NOTAS: • En este proceso, se podrá seleccionar una cita médica a las especialidades de primer nivel, como

son:

- Ginecología.
- Pediatría.
- Odontología.
- Ginecología y Obstetricia.
- Obstetricia.
- Psicología.
- Medicina General.
- Medicina Familiar.
- Las citas médicas para otras especialidades, las refiere la especialidad de Medicina General o Medicina Familiar, de acuerdo al diagnóstico inicial del paciente.
- El asegurado / pensionista debe calificar el derecho para la atención médica.
- Las cancelaciones o modificaciones de citas médicas serán notificadas e informadas al usuario al correo electrónico registrado.

Canales de atención:

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

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Canal Virtual: 24 horas.

Base Legal

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
2025	09	354	1301624
2025	08	218	1182909
2025	07	337	1397572
2025	06	210	1310603
2025	05	167	1249621
2025	04	155	1280261
2025	03	150	1137888
2025	02	199	1274464
2025	01	228	1345538
2024	12	113	1186079
2024	11	131	1199298
2024	10	208	1535389
2024	09	311	1501155

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	07	145	1675952
2024	06	106	1543202
2024	05	136	1659806
2024	04	105	1713095
2024	03	127	1588258
2024	02	127	1498081
2024	01	109	1638261