

Información de Trámite

| | |
|--|--|
| Nombre Trámite | CONSULTA DE LA CUENTA INDIVIDUAL DE FONDOS DE CESANTÍA |
| Institución | INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL |
| Descripción | Trámite orientado a facilitar el acceso a la información del detalle de la cuenta individual que consiste en mostrar al afiliado el histórico de sus aportaciones, fecha de pago del aporte y valores de capital aportados para este fondo, así como los rendimientos que produce este ahorro. |
| ¿A quién está dirigido? | Los beneficiarios de este trámite son los afiliados adscritos al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social que acceden a los servicios de fondos de cesantía. Para mayor información consulte nuestra página web: www.iess.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: <ul style="list-style-type: none">• Cuenta Individual de Fondos de Cesantía |

¿Qué necesito para hacer el trámite?

Requisitos Generales:

Trámite virtual: Trámite que se realiza totalmente en el portal web del IESS y su proceso de respuesta es automático.

Requisitos:

1. Cédula de identidad: Ingrese al aplicativo del seguro especializado opción "Cesantía", para consultar su cuenta individual.
2. Clave de acceso al portal IESS: Obtener previamente la clave de usuario, digite el número de identificación en el aplicativo de cesantía junto con su clave, de tal manera que consulte la cuenta individual del afiliado.

Trámite presencial: Trámite que se realiza y se da atención de forma presencial en las Ventanillas de los Centros de Atención al Ciudadano a nivel nacional.

Requisitos:

1. Cédula de identidad: Presente el documento original en la Ventanilla Universal.
 - NOTA: El trámite presencial podrá ser solicitado únicamente por el titular del servicio.

Requisitos Específicos:

Requisito alternativo:

1. 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.
 - **Virtual:** Ingrese al aplicativo del seguro especializado opción "Cesantía", para consultar su cuenta individual.
 - **Presencial:** Presente copia simple del documento al servidor de Ventanilla Universal.

¿Cómo hago el trámite?

Trámite virtual

INDICACIONES:

1. Ingrese al portal <https://www.iess.gob.ec>, dé clic en el ícono 'Trámites Virtuales', seleccione 'Afiliados', seleccione la opción 'Cesantía'.
Link: <https://app.iess.gob.ec/iess-gestion-cesantia-afiliado-web/app/index?comodin=>
2. Ingrese su número de cédula y clave.
3. Seleccione la opción 'Sistema de Concesión de Reliquidaciones', dar clic en 'Ver detalle cuenta individual', se visualizará los datos y los valores de su cuenta individual.

Trámite presencial

La consulta presencial es únicamente para la revisión de calificación del usuario, es decir, si cumple con las condiciones para la acumulación de fondos de cesantía, no se entregan valores de la cuenta individual.

INDICACIONES: El servidor realizará la consulta en el sistema y procederá a entregar la información de requisitos y prerequisitos, excepto valores, en el caso de que el ciudadano requiera la información de los mismos, el servidor entregará la guía de trámite correspondiente para su proceso virtual.

Genere su turno en línea

1. Ingrese al portal <https://www.iess.gob.ec>, 'Turnos línea', dé clic en el ícono del turnero. Link: <https://app.iess.gob.ec/iess-gestion-turnero-enlinea-web/pages/genTurnoOnline.jsf?faces-redirect=true>
2. Ingrese su número de cédula de ciudadanía seleccione 'Consultar'.
3. Ingrese su correo electrónico y su número de contacto celular, si sus datos son correctos, dé clic en 'Siguiente'.
4. Recibirá un correo electrónico con el asunto: 'Verificar IESS turno online'
5. Ingrese el código enviado a su correo electrónico, de clic en 'Verificar'
6. Seleccione la provincia, tipo de trámite 'Consulta cuenta Fondos de Cesantía' 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'.
9. En la cita presente física o virtualmente la "Confirmación del Turno en Línea" generado desde nuestro portal web.

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?

Centros de Atención a nivel nacional, de lunes a viernes de 08:00 a 17:00 horas.
Horarios diferenciados para puntos en centros comerciales.

Virtual: 24 horas.

Base Legal**Contacto para atención ciudadana**

Funcionario/Dependencia: Atención al Ciudadano

Correo Electrónico: atencionalusuari@iess.gob.ec

Teléfono: 593 23945666

Transparencia

| Año | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2025 | 12 | 5 | 33944 |
| 2025 | 11 | 10 | 46434 |
| 2025 | 10 | 3 | 56945 |
| 2025 | 09 | 5 | 62782 |
| 2025 | 08 | 4 | 67331 |
| 2025 | 07 | 6 | 91075 |
| 2025 | 06 | 0 | 173983 |
| 2025 | 05 | 0 | 219861 |
| 2025 | 04 | 1 | 224895 |
| 2025 | 03 | 1 | 233397 |
| 2025 | 02 | 2 | 232516 |
| 2025 | 01 | 2 | 265728 |
| 2024 | 12 | 6 | 195500 |
| 2024 | 11 | 2 | 220165 |
| 2024 | 10 | 0 | 225552 |
| 2024 | 09 | 0 | 230773 |

| Año | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2024 | 08 | 3 | 236487 |
| 2024 | 07 | 0 | 270772 |
| 2024 | 06 | 1 | 239506 |
| 2024 | 05 | 3 | 290883 |
| 2024 | 04 | 0 | 274968 |
| 2024 | 03 | 3 | 242491 |
| 2024 | 02 | 0 | 224252 |
| 2024 | 01 | 2 | 237340 |