

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	CONSULTA DE LA CUENTA INDIVIDUAL DE FONDOS DE CESANTÍA
<b>Institución</b>	INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
<b>Descripción</b>	Trámite orientado a facilitar el acceso a la información del estado de la cuenta individual de Fondos de Cesantía. Para mayor información puede visitar el portal web del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en <a href="http://www.iess.gob.ec">www.iess.gob.ec</a> .

¿A quién está dirigido?

- Afiliado
- Pensionista (Jubilado)

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](http://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:**

- Acceso a la Cuenta Individual de Fondos de Cesantía

¿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

**Requisitos Específicos:**

**Opción 1 modalidad virtual:**

**Requisito alternativo:**

- Código de identificación para extranjeros: Aplica únicamente para ciudadanos extranjeros que no tienen cédula de identidad o ciudadanía, que se encuentren registrados o afiliados en el IESS a través de un código de identificación, en este sentido, el usuario utilizará el código para el ingreso al sistema y realizar su trámite en línea.

## ¿Cómo hago el trámite?

### Consideraciones previas:

- El trámite presencial podrá ser solicitado únicamente por el titular del servicio que cuente con cédula de identidad o ciudadanía vigente original.

### Opción 1 modalidad virtual:

1. Ingresar en la página web del IESS, dentro del ícono "Afiliados", seleccione la opción "Cesantía" ubicada en la sección "Otros Trámites"; o a su vez, a través del enlace: <https://app.iess.gob.ec/gestion-cesantia-afiliado-web/app/index>.
2. Ingresar el número de cédula de identidad o ciudadanía; o, a su vez, el código de identificación para extranjeros, con la clave de afiliado.
3. Ingresar el Código OTP que el sistema envió a su correo electrónico registrado.
4. En el menú, seleccionar la opción "Cuenta Individual", donde podrá visualizar la información de su cuenta de Fondos de Cesantía, finalizando su trámite.

### Opción 2 modalidad presencial:

1. Generar su turno en línea:
  - a. Ingrese al portal [www.iess.gob.ec](http://www.iess.gob.ec), link <https://app.iess.gob.ec/iess-gestion-turnero-enlinea-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 “Siguiete”.

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 “Consulta de la Cuenta Individual de Fondos de Cesantía” y agencia en la que desea ser atendido, dé clic en “Siguiete”.

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. Consulta de requisitos para la devolución de Fondos de Cesantía en Ventanilla Universal:

a. Presente su cédula de identidad o ciudadanía vigente original, ya sea en formato físico o digital mediante el aplicativo "GOB.EC".

b. Siga las instrucciones que le indique el servidor de Ventanilla Universal y una vez que le entregue la información sobre el cumplimiento de requisitos para la devolución de sus Fondos de Cesantía, su trámite ha finalizado.

**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. 3.
- [Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos](#). Art. 2.
- [Ley de Seguridad Social](#). Art. 3; 16; 17; 18; 25; 247.1; 275.1; 274.
- [518 REGLAMENTO GENERAL DEL SEGURO DE CESANTIA Y SEGURO DE DESEMPLEO](#). Art. Artículos: 3; 4; 6.

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	03	5	251
2026	02	5	144
2026	01	2	130
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
2024	08	3	236487

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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