

Información de Trámite

Nombre Trámite	SOLICITUD DE REACTIVACIÓN DE ORDEN DE PAGO FONDOS DE RESERVA Y CESANTÍA
Institución	INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
Descripción	Trámite orientado a reactivar la orden de pago para la devolución de los valores de la cuenta individual de fondos de reserva o cesantía de los afiliados y jubilados. Para mayor información puede visitar el portal web del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en www.iess.gob.ec .
¿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. 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: • Orden de Pago reactivada de Fondos de Reserva y Cesantía

¿Qué necesito para hacer el trámite?

Requisitos Generales:

Única opción modalidad presencial:

- Cédula de identidad o ciudadanía
- Solicitud de Reactivación de Orden de Pago Fondos de Cesantía y/o Reserva

Requisitos Específicos:

Requisito adicional:

Única opción modalidad presencial:

- Poder notarial: Aplica únicamente en el caso de que el usuario titular otorgue un poder en su representación, para que el tercero autorizado realice este trámite. En este sentido, el tercero autorizado primero deberá acudir al Abogado de la Dirección Provincial para que le entregue los siguientes documentos:
 - Poder notarial original revisado y sellado por el Abogado de la Dirección Provincial.
 - Impresión del registro de validación del poder obtenida del Sistema de Verificación de Actos Notariales de la Función Judicial.

El tercero autorizado presentará su cédula de identidad o ciudadanía vigente original en la Ventanilla Universal, ya sea en formato físico o digital mediante el aplicativo "GOB.EC".

¿Cómo hago el trámite?

Consideraciones previas:

- Este trámite se debe ejecutar en caso de que el ciudadano haya cambiado su cuenta bancaria recientemente.
- Este trámite puede ser realizado por el usuario titular con su cédula de identidad o ciudadanía.
- En caso de que el usuario titular (con cédula de identidad o ciudadanía, o código de identificación para extranjeros) se encuentre en el exterior, el trámite puede ser realizado por un tercero autorizado con cédula de identidad o ciudadanía y con poder notarial vigente.

Única opción 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 Reactivación de Orden de Pago Fondos de Reserva y Cesantía" 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 "Sí".
 - 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. Solicitar la reactivación de orden de pago de fondos de reserva y/o cesantía en la Ventanilla Universal:
 - a. Presente la cédula de identidad o ciudadanía, ya sea en formato físico o digital mediante el aplicativo "GOB.EC".
 - b. En caso de usuario tercero autorizado, entregue el poder notarial original revisado y sellado por el Abogado de la Dirección Provincial y la impresión del registro de validación del poder obtenida del Sistema de Verificación de Actos Notariales de la Función Judicial.
 - c. Reciba el formato de solicitud de reactivación de orden de pago de Fondos de Reserva y/o Cesantía, llene el documento y firme de manera manuscrita. En caso de usuario tercero autorizado, es él quien puede llenar y firmar de manera manuscrita en su condición de ser el apoderado legal.
 - d. Una vez que siga las instrucciones del servidor de Ventanilla Universal, su trámite ha finalizado.

Canales de atención:

Presencial.

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Única opción 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.
- [518 REGLAMENTO GENERAL DEL SEGURO DE CESANTIA Y SEGURO DE DESEMPLEO](#). Art. 3; 4; 6; 7; 8; 9.
- [Resolución C.D. 316](#). Art. 1; 2; 3; 4.

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	4	125
2026	06	1	122
2026	05	1	108
2026	04	4	108
2026	03	0	128
2026	02	6	114
2026	01	14	178
2025	12	0	28344
2025	11	0	34795
2025	10	2	35593
2025	09	0	35248
2025	08	1	33570
2025	07	0	34830
2025	06	0	28259
2025	05	0	34346

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	04	0	31481
2025	03	0	30603
2025	02	0	32094
2025	01	0	32450
2024	12	2	621
2024	11	1	522
2024	10	1	198
2024	09	0	222
2024	08	0	293
2024	07	0	254
2024	06	0	163
2024	05	0	102
2024	04	0	143
2024	03	0	205
2024	02	0	134
2024	01	0	152