

Información de Trámite

Nombre Trámite	GENERAR / RECUPERAR CLAVE DE AFILIADO PARA ACCESO AL PORTAL IESS
Institución	INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
Descripción	Trámite orientado a proporcionar al afiliado su clave de acceso al portal del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, la misma que le permitirá acceder a todos los servicios institucionales para los asegurados.
¿A quién está dirigido?	Los beneficiarios de este trámite son los afiliados, jubilados y/o derechohabientes del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. 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: • Clave de afiliado para acceso al portal IESS
¿Qué necesito para hacer el trámite?	Requisitos Generales: 1. Cédula de identidad o ciudadanía. Requisitos Específicos: <u>Requisito alternativo:</u> 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.
¿Cómo hago el trámite?	CASO GENERAR CLAVE 1. Ingrese al portal https://www.iess.gob.ec, 'Trámites Virtuales', dé clic en la opción 'Asegurados', seleccione 'Afiliados'. 2. Del menú seguridad seleccione la opción 'Generar / Recuperar clave'. Link: https://app.iess.gob.ec/iess-gestion-desbloqueo-publico-web 3. Ingrese el número de cédula de identidad o ciudadanía o código de identificación para extranjero, dé clic en el casillero 'No soy un robot' y dar clic

en "BUSCAR"..

4. Seleccione o ingrese su DÍA y MES de nacimiento y responda las preguntas de desafío que se le presenten y dar clic en el botón CONTINUAR. (5 intentos)

5. Si está seguro de la información registrada de clic en ACEPTAR.

6. Se requiere contestar al menos 3 preguntas del banco de 10 preguntas y dar clic en el botón CONTINUAR.

7. Si el solicitante no ha realizado la actualización de datos de manera presencial se muestra el campo correo electrónico vacío para que el usuario registre; caso contrario, se enviará al correo electrónico previamente registrado en el IESS, para seguir el proceso dar clic en el botón CONTINUAR.

8. Si está seguro de la información registrada de clic en ACEPTAR.

9. Se remitirá un correo con el asunto " ACTIVACIÓN CLAVE" el mismo que tendrá una duración de 3 minutos.

10. Dar clic en el botón " CLIC PARA CONTINUAR"

11. Dar clic en el mensaje "Declaro que toda la información registrada es fidedigna".

12. Registrar nueva contraseña y repetir contraseña, dar clic en botón GENERAR y luego dar clic en FINALIZAR.

CASO RECUPERACIÓN DE CLAVE

1. Ingrese al portal <https://www.iess.gob.ec>, 'Trámites Virtuales', dé clic en la opción 'Asegurados', seleccione 'Afiliados'.

2. Del menú seguridad seleccione la opción 'Generar / Recuperar clave'.
Link: <https://app.iess.gob.ec/iess-gestion-desbloqueo-publico-web>

3. Ingrese el número de cédula de identidad o ciudadanía o código de identificación para extranjero, dé clic en el casillero 'No soy un robot' y dar clic en "BUSCAR"..

4. Seleccione o ingrese su DÍA y MES de nacimiento y responda las preguntas de desafío personales que se le presenten y dar clic en el botón CONTINUAR. (5 intentos)

5. Si está seguro de la información registrada de clic en ACEPTAR.

6. Si el solicitante no ha realizado la actualización de datos de manera presencial se muestra el campo correo electrónico vacío para que el usuario registre; caso contrario, se enviará al correo electrónico previamente registrado en el IESS, para seguir el proceso dar clic en el botón CONTINUAR.

7. Si está seguro de la información registrada de clic en ACEPTAR.

8. Se remitirá un correo con el asunto " ACTIVACIÓN CLAVE" el mismo que tendrá una duración de 3 minutos.

9. Dar clic en el botón " CLIC PARA CONTINUAR"

10. Dar clic en el mensaje "Declaro que toda la información registrada es fidedigna".

11. Colocar contraseña y repetir contraseña, dar clic en botón GENERAR y posterior FINALIZAR.

Canales de atención:

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

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

VIRTUAL: 24 horas.

Base Legal

- [Ley de Seguridad Social](#). Art. 16; 18; 25; 244; 247.1; 248.
- [Constitución de la República del Ecuador](#). Art. Artículos: 3, numeral 1; 11, numerales 3, 4, 5, 6, 8, 9; 34; 66 numerales 2; 82; 226; 227; 370..
- [Código Orgánico Administrativo](#). Art. Artículos: 3; 4; 5; 14; 22; 24; 33; 35; 37; 39; 90..
- [535 REGLAMENTO ORGANICO FUNCIONAL INSTITUTO ECUATORIANO SEGURIDAD SOCIAL](#). Art. Artículo 10, numerales 3.1.1., literales: a, c, d, e, g; 3.1.1.1., literales: a, b, i, l. .
- [Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos](#). Art. Artículos: 2 numeral 6; 3 numerales 1; 4, 5, 8, 9, 10, 11, 14..
- [REGLAMENTO DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACION Y GESTION DE CARTERA, RESOLUCION CD 625](#). Art. Artículos: 3; 28..

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Atención al Ciudadano
Correo Electrónico: atencionalusuario@iess.gob.ec
Teléfono: 59323945666

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
-----	-----	-------------------	-----------------------

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2026	07	1	0
2026	06	0	61843
2026	05	0	60378
2026	04	0	65605
2026	03	0	74516
2026	02	0	62998
2026	01	0	72072
2025	12	0	61249
2025	11	0	58672
2025	10	0	68935
2025	09	0	83554
2025	08	0	100064
2025	07	0	54959
2025	06	0	47480
2025	05	0	41696
2025	04	0	39288
2025	03	0	37722
2025	02	0	37706
2025	01	0	40149
2024	12	0	34378
2024	11	0	42145
2024	10	0	45078
2024	09	0	45146
2024	08	0	47026

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	07	0	52861
2024	06	0	45252
2024	05	0	46784
2024	04	0	41962
2024	03	0	44589
2024	02	0	43110
2024	01	0	43651