

Información de Trámite

Nombre Trámite	DESBLOQUEO DE CLAVE DE AFILIADO PARA ACCESO AL PORTAL IESS
Institución	INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
Descripción	Trámite orientado a desbloquear la clave de afiliado por seguridad, para ejecutar el proceso de obtención de la clave personal, la misma que permitirá acceder a los servicios en la plataforma institucional.
¿A quién está dirigido?	Los beneficiarios del trámite "Desbloqueo de clave de afiliado para acceso al portal IESS" son personas naturales ecuatorianas o extranjeras que sean afiliadas al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social que necesiten desbloquear su clave. 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 desbloqueada
¿Qué necesito para hacer el trámite?	Requisitos Generales: Básico: • Cédula. Alternativo: • Código de identificación para extranjeros.
¿Cómo hago el trámite?	VIRTUAL: 1. Ingrese al aplicativo de desbloqueo de clave de afiliado en el portal web del IESS, dando clic en el botón "Ir al trámite en línea" que se encuentra en la parte inferior de esta pantalla. 2. Ingrese su número de cédula o código de identificación para extranjeros; y, dé clic en "Desbloquear". 3. Revise su correo electrónico registrado, donde recibirá un mensaje con un enlace, para desbloquear su clave, el cual estará vigente durante 3 minutos. 4. Dé clic sobre este enlace, se le direccionará a una ventana que le indicará que su clave de acceso a los servicios del portal IESS, ha sido desbloqueada. Debe seguir esta opción siempre y cuando haya actualizado sus datos de manera presencial con validación biométrica (huella dactilar) en cualquier Centro de Atención Universal a nivel nacional; o a su vez, cuando haya realizado el trámite "Actualización de datos de contacto para asegurados ecuatorianos residentes en el exterior" en caso de encontrarse residiendo en el exterior del país. PRESENCIAL: 1. Realice el proceso de manera presencial bajo validación biométrica en cualquiera de los Centros de Atención Universal del IESS, presentando su cédula de identidad o código de identificación para extranjeros. Posterior a realizar el proceso virtual o presencial, su clave estará desbloqueada y deberá realizar el trámite de "Clave de afiliado para acceso al portal IESS" para generar su nueva clave de afiliado para acceso al portal IESS. Canales de atención: En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial.
¿Cuál es el costo	El trámite no tiene costo

del trámite?

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Centros de Atención Universal: De lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas. Horarios diferenciados para puntos en centros comerciales.

Virtual: 24 horas.

Base Legal

- [Ley de Seguridad Social](#). Art. 16; 18; 25; 244; 247.1; 248.

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Atención al Ciudadano
Correo Electrónico: atencionalusuario@iess.gob.ec
Teléfono: 023945666

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	09	0	80009
2025	08	1	69859
2025	07	0	69773
2025	06	2	61539
2025	05	0	62442
2025	04	2	62722
2025	03	0	64268
2025	02	4	57903
2025	01	1	63902
2024	12	0	42187
2024	11	1	53635
2024	10	0	55065
2024	09	7	54052
2024	08	1	55067
2024	07	0	63611
2024	06	2	55233
2024	05	53	55857
2024	04	0	56277
2024	03	3	55205
2024	02	0	51857
2024	01	1	55325