

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, 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 son afiliados, jubilados y/o derechohabientes del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social que necesiten desbloquear su clave. Para mayor información consulte nuestra página web: www.iesg.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. 2. Turno de atención (para el trámite presencial). Requisitos Específicos: <u>Requisito Alternativo:</u> 1. Código de identificación para extranjeros: Aplica únicamente para ciudadanos extranjeros que no tienen cédula de identidad o ciudadanía, siempre y cuando se encuentren registrados o afiliados en el IESS.

¿Cómo hago el trámite?

Para desbloquear su clave personal usted tiene 2 opciones:

1. Desbloqueo Virtual: Trámite que se realiza a través del Portal Web del IESS, y está disponible para quienes ya actualizaron sus datos de forma presencial.

Realice el proceso 'DESBLOQUEO DE CLAVE', de manera virtual, si usted ha realizado su actualización de datos en los Centros de Atención Universal:

a) Ingrese al portal <https://www.iess.gob.ec>, opción 'Trámites Virtuales', sección 'Asegurados,' dé clic en 'Afiliados', seleccione menú 'Seguridad', opción 'Desbloqueo de clave'.

Link: <https://app.iess.gob.ec/iess-gestion-desbloqueo-clave-web/public/desbloquearClave.jsfb>

b) Ingrese su número de cédula de identidad o ciudadanía, o código de identificación para extranjeros y dé clic en "Desbloquear".

c) Revise su correo electrónico registrado. Recibirá un mensaje con el asunto "SOLICITUD DESBLOQUEO DE CLAVE", incluirá un enlace "DESBLOQUEO DE CLAVE IESS, mismo que estará vigente durante 3 minutos.

d) Al dar clic en el enlace, se abrirá una ventana en su navegador con el mensaje "Su clave de acceso a los Servicios del Portal del IESS ha sido desbloqueada. Para generar su contraseña, de clic en "Generar / Recuperar Clave", o podrá realizar posteriormente el procedimiento de Generar/Recuperar Clave, ingresando al portal <https://www.iess.gob.ec>, 'Servicios en línea', dé clic en la opción 'Asegurados', seleccione 'Afiliados'. En el menú Seguridad seleccionar la opción 'Generar /Recuperar clave'.

Link: <https://app.iess.gob.ec/iess-gestion-desbloqueo-publico-web/>

Nota: Esta opción se aplica a usuarios que realizaron previamente la actualización de sus datos personales de manera presencial en uno de nuestros Centros de Atención Universal a nivel nacional. Si usted NO ha realizado este proceso, tiene la siguiente opción:

2. Desbloqueo presencial: Trámite que se realiza en los centros de atención universal.

a) Acuda a un Centro de Atención Universal portando su cédula de identidad o ciudadanía física o digital vigente y solicite un turno presencial para el trámite "Desbloqueo de clave de afiliado".

* En el caso de ciudadanos extranjeros, para validar su identidad presente el código de identificación para extranjeros, que aplica únicamente para ciudadanos extranjeros que no tienen cédula de identidad, siempre y cuando se encuentren registrados o afiliados en el IESS.

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?

Virtual: 24 horas.

Presencial: Centros de Atención Universal: De lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas.

Base Legal

- [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..
- [Ley de Seguridad Social](#). Art. 16; 18; 25; 244; 247.1; 248.
- [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..
- [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..
- [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: 023945666

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2026	07	0	0
2026	06	0	81059
2026	05	1	79659
2026	04	2	76359

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2026	03	0	84730
2026	02	1	73680
2026	01	0	89709
2025	12	0	60833
2025	11	0	64744
2025	10	0	74844
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	03	3	55205
2024	02	0	51857
2024	01	1	55325