

Información de Trámite

| | |
|---|--|
| Nombre Trámite | ACTUALIZACIÓN DE DATOS PARA AFILIADOS, JUBILADOS Y/O DERECHOHABIENTES |
| Institución | INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL |
| Descripción | Trámite orientado a actualizar la información de datos de contacto de asegurados (afiliados, jubilados y/o derechohabientes) en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. |
| ¿A quién está dirigido? | <p>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.</p> <p>Dirigido a: Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p> |
| ¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite? | <p>Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio.</p> <hr/> <p>Resultado a obtener:</p> <ul style="list-style-type: none">• Actualización de datos del asegurado |

¿Qué necesito para hacer el trámite?

Requisitos Generales:

Trámite virtual: Trámite que se realiza en su totalidad en el portal web del IESS. Esta opción es para usuarios que realizaron anteriormente la actualización de sus datos personales de manera presencial en los Centros de Atención Universal a nivel nacional.

Requisitos:

1. Cédula de identidad o ciudadanía.
2. Clave de afiliado de acceso al portal IESS.

Trámite presencial: Trámite que se realiza de forma presencial en las Ventanillas Universales de los Centros de Atención Universal a nivel nacional.

Requisitos:

1. Cédula de identidad o ciudadanía.
2. Turno de atención.

Requisitos Específicos:

Trámite presencial:

Requisitos alternativos:

Aplica únicamente para ciudadanos extranjeros que no tienen cédula de identidad, siempre y cuando se encuentren registrados o afiliados en el IESS.

1. Código de identificación para extranjeros, y,
2. Pasaporte.

Requisito adicional:

Aplica en caso que el trámite sea realizado por el curador nombrado por un juez en representación de un menor de edad y a quienes las leyes determine incapaces.

1. Sentencia emitida por juez competente.

¿Cómo hago el trámite?

El solicitante podrá realizar el trámite mediante las siguientes modalidades de atención:

OPCIÓN 1 - VIRTUAL

Esta opción es para usuarios que realizaron anteriormente la actualización de sus datos personales de manera presencial en los Centros de Atención Universal a nivel nacional.

INDICACIONES

1. Ingrese al portal <https://www.iess.gob.ec>, dé clic en el ícono 'Trámites Virtuales', dé clic en la opción Asegurados, clic Afiliados.
2. Ingrese a la opción "Actualización de Datos", link: <https://app.iess.gob.ec/gestion-afiliado-web/app/index>
3. Ingrese su número de cédula de identidad o ciudadanía, o su código de identificación para extranjero asignado, y su clave de afiliado de acceso al portal IESS.
4. Ingrese a la opción 'Información'.
5. Dé clic en la opción 'Actualización Datos', de clic en "Actualizar".
6. Digite la fecha de expedición de su cédula de identidad, responda la pregunta de seguridad y actualice la información según corresponda. En el caso de haber ingresado con código de identificación de extranjero el aplicativo no le solicitará esta información.
7. Marque la casilla "He leído y acepto el Acuerdo de Responsabilidad y Uso de la Información*", dé clic en 'Continuar OTP'.
8. Se desplegará un mensaje informativo y de clic en "Continuar"
9. Se generará un código OTP el mismo que llegará a su correo electrónico, el cual debe colocar en la ventana que le aparecerá a continuación dentro de los 3 minutos siguientes.
10. Digite su código OTP y de clic en Validar OTP.
11. Se desplegará un mensaje informativo donde le indica que actualizó sus datos y su trámite estará finalizado.

OPCIÓN 2: PRESENCIAL

1. Generar su turno en línea:
 - a. Ingrese al portal www.iess.gob.ec, link <https://app.iess.gob.ec/iess-gestion-turnero-online-web/>
 - b. Ingrese su número de cédula de identidad o ciudadanía, o su código de identificación para extranjero, y 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 enviado a su correo electrónico, de clic en 'Verificar'.
 - f. Seleccione la provincia, tipo de trámite 'Actualización de datos' 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 “Si”.

h. Verifique la información del turno solicitado y presione el botón “Confirmar”

NOTA: En el caso de que el afiliado pertenezca a grupos de atención prioritaria (personas de la tercera edad, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y menores de edad), pueden acercarse directamente a los Centros de Atención Universal para obtener su turno presencial.

2. Actualización presencial:

a. Presentar física o virtualmente su “Turno en línea” generado desde el portal web institucional.

b. Presentar su cédula de identidad o ciudadanía física o digital vigente en la Ventanilla de Atención al Ciudadano.

* En el caso de ciudadanos extranjeros, para validar su identidad presentar los siguientes documentos:

- 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, y,

- Pasaporte original vigente.

c. Sentencia emitida por juez competente, validado por el área jurídica de la Dirección Provincial del IESS (Aplica en caso que el trámite sea realizado por el curador nombrado por un juez en representación de un menor de edad y a quienes las leyes determine incapaces).

d. Una vez que el servidor de Ventanilla de Atención al Ciudadano actualice sus datos, su trámite ha finalizado.

Canales de atención:

En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial.
El trámite no tiene costo

¿Cuál es el costo del trámite?

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Virtual: 24 horas

Presencial: Centros de Atención Universal a nivel nacional, de lunes a viernes de 08:00 a 17:00 horas.

Base Legal

- [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..
- [Ley de Seguridad Social.](#) Art. Artículos: 16; 18; 25; 244; 247; 248.
- [REGLAMENTO DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACION Y GESTION DE CARTERA, RESOLUCION CD 625.](#) Art. Artículos: 3; 34..

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 | 64314 |
| 2026 | 02 | 3 | 55227 |
| 2026 | 01 | 3 | 68470 |
| 2025 | 12 | 8 | 57299 |
| 2025 | 11 | 13 | 54352 |
| 2025 | 10 | 5 | 65517 |
| 2025 | 09 | 8 | 76152 |
| 2025 | 08 | 2 | 84602 |
| 2025 | 07 | 4 | 62480 |
| 2025 | 06 | 7 | 58538 |
| 2025 | 05 | 2 | 38876 |
| 2025 | 04 | 3 | 38900 |

| Año | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2025 | 03 | 5 | 37616 |
| 2025 | 02 | 1 | 40210 |
| 2025 | 01 | 1 | 52454 |
| 2024 | 12 | 0 | 40762 |
| 2024 | 11 | 0 | 30122 |
| 2024 | 10 | 2 | 30708 |
| 2024 | 09 | 8 | 42615 |
| 2024 | 08 | 2 | 28619 |
| 2024 | 07 | 3 | 30855 |
| 2024 | 06 | 3 | 33732 |
| 2024 | 05 | 27 | 36125 |
| 2024 | 04 | 0 | 38547 |
| 2024 | 03 | 5 | 35974 |
| 2024 | 02 | 0 | 34054 |
| 2024 | 01 | 1 | 32322 |