

Información de Trámite

Nombre Trámite	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE CONTACTO PARA ASEGURADOS RESIDENTES EN EL EXTERIOR (AFILIADOS, JUBILADOS Y/O DERECHOHABIENTES)
Institución	INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
Descripción	Trámite orientado a actualizar la información de datos de contacto (Piloto Silencioso) de asegurados residentes fuera del territorio nacional que hayan pasado la validación de identidad biométrica, permitiendo al asegurado el acceso al sistema de historia laboral.
¿A quién está dirigido?	Los beneficiarios de este trámite son los afiliados adscritos al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social que se encuentran en el exterior y requieren actualizar sus datos de contacto. Para mayor información consulte nuestra página web: www.iesg.gob.ec. Dirigido a: Persona Natural - Ecuatoriana.
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio. Resultado a obtener: • Actualización de datos del asegurado ecuatoriano fuera del territorio nacional
¿Qué necesito para hacer el trámite?	Requisitos Generales: Trámite por Ventanilla Virtual: Trámite que se ingresa a través del Portal Web del IESS, en la opción Ventanilla Virtual y es direccionado a las Coordinaciones Provinciales o Direcciones Nacionales para su atención. <u>Requisitos:</u> 1. Solicitud de afiliado: Debe escanear y cargar el documento en la página web del IESS (www.iesg.gob.ec) en la opción "Ventanilla Virtual", la suscripción del documento puede ser de forma manuscrita o electrónica. La solicitud debe contener la siguiente información: DATOS GENERALES - Nro. de cédula de identidad ecuatoriana (obligatorio) - Nombres y apellidos (obligatorio) - Fecha de nacimiento (obligatorio) - Estado civil (obligatorio) - Nombre del cónyuge (solo para casados) - País de residencia (obligatorio) - Estado / provincia (obligatorio) - Ciudad (obligatorio) - Código Postal (obligatorio) - Teléfono de contacto fijo exterior (opcional) - Teléfono de contacto móvil exterior (obligatorio) - Motivo de solicitud de cambio (obligatorio) DATOS DE CONTACTO A ACTUALIZAR - Correo electrónico actual - Correo electrónico nuevo [debe ser el mismo correo del cual realiza la solicitud] - Teléfono celular actual, constante en el sistema de HL - Teléfono celular nuevo [nro. de referencia nacional] - Teléfono fijo actual, constante en el sistema de HL - Teléfono fijo nuevo [nro. de referencia nacional] Nota: Una vez ingresada la solicitud y sus demás requisitos deberá permanecer pendiente al envío del

link para la cita virtual de validación, la misma que será en máximo 48 horas, considerando los cambios de horario dependiendo el país de residencia del asegurado.

2. Cédula: Escanee y cargue el documento en la página web del IESS (www.iess.gob.ec), en la opción "Ventanilla Virtual".
Adicionalmente, cargue una fotografía de su rostro portando su cédula de identidad.
3. Video de autorización para actualización de datos: Remita un video en formato mp4, en el cual se vea claramente su rostro y articule el siguiente texto y sus datos correspondientes:
Yo, [nombres y apellidos], portador de la cédula de identidad número [xxxxxxxxxx], autorizo al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a actualizar mis datos de contacto, y declaro que la información proporcionada es veraz, deslindando así al IESS de cualquier responsabilidad por las acciones que se ejecuten, actualmente resido en (país, estado/provincia, ciudad), y me es imposible acercarme en persona a realizar dicho trámite.

¿Cómo hago el trámite?

Trámite por Ventanilla Virtual: Trámite que se ingresa a través del Portal Web del IESS, en la opción Ventanilla Virtual y es direccionado a las Coordinaciones Provinciales o Direcciones Nacionales para su atención.

Esta opción es para asegurados residentes fuera del territorio nacional, que realizaron anteriormente la actualización de sus datos personales, de manera presencial; y, el registro de su huella dactilar en uno de nuestros Centros de Atención Universal a nivel nacional.

INDICACIONES:

Ingresa al portal <https://www.iess.gob.ec>, escoja la opción 'Trámites virtuales', seleccione el ícono 'Ventanilla virtual', a continuación se desplegará el formulario de 'Recepción de trámites', ingrese sus datos correctamente y elija la provincia de nacimiento, trámite, detalle su pedido en el mensaje y anexe todos los requisitos en el formato y tamaño de archivo establecido.

Link: <https://app.iess.gob.ec/iess-gestion-recepcion-formularios-web/public/tramite.jsf>

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

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
2025	08	0	3
2025	07	0	2
2025	06	1	3
2025	05	2	23

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	04	3	13
2025	03	1	13
2025	02	1	707
2025	01	1	5
2024	12	2	396
2024	11	1	7
2024	10	0	17
2024	09	0	14
2024	08	1	65
2024	07	0	110
2024	06	1	16
2024	05	1	14
2024	04	0	22
2024	03	0	37
2024	02	0	889
2024	01	2	32