



# Trámites digitales



En Flash contamos con los siguientes tramites digitales para facilitar tu autogestión, por lo cual, para que sepas como podrás adelantarlos a continuación encontraras los canales dispuestos para tal fin, como el material que te permitirá conocer más sobre cada uno de ellos. Resolución CRC 6242 de 2021.

PROCESOS	APP	WEB	USSD	IVR	Observaciones
Activación línea	N/A	SI	SI	N/A	<ul style="list-style-type: none"> <li>↓ Ver las preguntas frecuentes</li> <li>↓ Ver guía de activación</li> <li>↓ Ver guía de activación y portabilidad</li> <li>▶ Ver video tutorial</li> </ul>
Activación de plan	SI	SI	SI	N/A	<ul style="list-style-type: none"> <li>↓ Ver las preguntas frecuentes</li> <li>↓ Ver guía</li> <li>▶ Ver video tutorial</li> </ul>
Activación de paquete	SI	SI	SI	N/A	<ul style="list-style-type: none"> <li>↓ Ver las preguntas frecuentes</li> <li>↓ Ver guía</li> <li>▶ Ver video tutorial</li> </ul>
Consulta de saldo	SI	SI	SI	SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>↓ Ver las preguntas frecuentes</li> <li>▶ Ver video tutorial</li> </ul>
Switch de datos (apagar/prender datos)	SI	SI	SI	N/A	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ver video tutorial</li> <li>↓ Ver material</li> </ul>
Consulta historial de consumo	SI	SI	SI	N/A	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ver video tutorial</li> <li>↓ Ver material</li> </ul>
Portabilidad	SI	SI	N/A	N/A	<ul style="list-style-type: none"> <li>↓ Ver las preguntas frecuentes</li> <li>↓ Ver guía</li> <li>↓ Ver guía</li> <li>▶ Ver video tutorial</li> <li>↓ Ver guía de consulta de NIP</li> <li>↓ Ver guía</li> <li>↓ Ver guía</li> </ul>
Recarga con tarjeta de crédito y débito	SI	SI	N/A	N/A	<ul style="list-style-type: none"> <li>↓ Ver las preguntas frecuentes</li> <li>↓ Ver guía</li> <li>▶ Ver video tutorial</li> </ul>
Información general de oferta/promociones	SI	SI	N/A	N/A	<ul style="list-style-type: none"> <li>🌐 Sitio web planes</li> <li>🌐 Sitio web promociones</li> <li>↓ Ver guía</li> </ul>
Registro de equipo	N/A	N/A	N/A	SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>↓ Ver material digital</li> <li>🌐 Ver el proceso de registro iniciando sesión en Mi Cuenta Flash</li> </ul>
Consulta de número	SI	SI	SI	N/A	<ul style="list-style-type: none"> <li>↓ Ver material digital</li> </ul>

PROCESOS	APP	WEB	USSD	IVR	Observaciones
<b>Peticiones, quejas o recursos</b>	N/A	SI	N/A	N/A	 <b>Sitio web</b>
<b>Consulta el estado de tu equipo</b>	SI	SI	N/A	N/A	 <b>Consulta el estado de tu equipo iniciando sesión en Mi Cuenta Flash</b> A través de tu APP Flash ingresando a la opción de Tu equipo celular > Consultar Estado > Ingresas el IMEI y Listo
<b>Débito automático</b>	SI	SI	N/A	N/A	 <b>Ver video tutorial</b>
<b>Administración de buzón de voz</b>	N/A	SI	N/A	N/A	 <b>Ver las preguntas frecuentes</b>  <b>Ver material</b>
<b>Actualización de datos</b>	N/A	SI	N/A	N/A	 <b>Ver video tutorial</b>  <b>Ver material</b>
<b>Consulta de CUN y radicación de PQR</b>	SI	SI	N/A	N/A	 <b>Consultar el procedimiento</b>  <b>Ver material</b>
<b>Cobertura del servicio</b>	SI	SI	N/A	N/A	 <b>Sitio web</b> A través de tu APP, ingresando a la opción de ayuda > Soporte > Cobertura > Donde tengo cobertura
<b>Transferencia de saldo</b>	SI	SI	SI	N/A	 <b>Ver material</b>