



# 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 5050 de 2016.

Hemos digitalizado algunos de los trámites, sin embargo, siempre podrás tramitar tus peticiones, quejas y/o reclamos a través de nuestra línea de atención telefónica, marcando \*555, desde una línea Flash Mobile o 01 800 7511456 desde un teléfono fijo.

PROCESOS	APP	WEB	USSD	IVR	Observaciones
<b>Activación línea</b>	SI	SI	N/A	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 APP</li> <li>↓ Ver guía de activación USSD</li> <li>↓ Ver guía de activación web</li> </ul>
<b>Activación de plan</b>	SI	SI	SI	N/A	<ul style="list-style-type: none"> <li>↓ Ver las preguntas frecuentes</li> <li>↓ Ver guía</li> </ul>
<b>Activación de paquete</b>	SI	SI	SI	N/A	<ul style="list-style-type: none"> <li>↓ Ver las preguntas frecuentes</li> <li>↓ Ver guía</li> </ul>
<b>Consulta de saldo</b>	N/A	SI	SI	SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>↓ Ver las preguntas frecuentes</li> </ul>
<b>Consulta historial de consumo</b>	SI	SI	SI	N/A	<ul style="list-style-type: none"> <li>↓ Ver material</li> </ul>
<b>Portabilidad</b>	SI	SI	N/A	N/A	<ul style="list-style-type: none"> <li>↓ Ver las preguntas frecuentes</li> <li>↓ Ver guía proceso de Porta</li> <li>↓ Ver guía estado de Porta</li> </ul>
<b>Recargas</b>	SI	SI	N/A	N/A	<ul style="list-style-type: none"> <li>↓ Ver guía proceso de recarga</li> <li>↓ Ver proceso de recarga WEB</li> <li>↓ Ver proceso de recarga APP</li> <li>↓ Ver proceso de recarga puntos físicos</li> </ul>
<b>Información general de oferta/promociones</b>	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>
<b>Registro de equipo</b>	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>

<b>Consulta de número</b>	SI	SI	SI	N/A	 <b>Ver material digital</b>
<b>Peticiones, quejas o recursos</b>	N/A	SI	N/A	N/A	 <b>Sitio web</b>
<b>PROCESOS</b>	<b>APP</b>	<b>WEB</b>	<b>USSD</b>	<b>IVR</b>	<b>Observaciones</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>Administración de buzón de voz</b>	N/A	SI	N/A	N/A	 <b>Ver las preguntas frecuentes</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 > Preguntas frecuentes > Cobertura > Donde tengo cobertura
<b>Transferencia de saldo</b>	SI	SI	SI	N/A	 <b>Ver material</b>