



GLOBAL PHILADELPHIA

3-1-1 es el único número al que debe llamar para acceder a información sobre los servicios de la ciudad. Habrá un intérprete disponible y sin costo en caso de que su idioma preferido no sea el inglés.

Llame al 3-1-1 de lunes a viernes de 8 a. m. a 8 p. m.
Horario de atención al público: lunes a viernes de 9 a. m. a 5 p. m.

¿Qué preguntas puede responder el 311?

- Asistencia de directorio telefónico: ¿Cuál es el número de mi estación de policía local?
- Servicios de información: ¿Cuál es el día de recolección de basura que me corresponde?
- Solicitudes de servicios: ¿Pueden enviar a alguien para quitar de la calle y de las alcantarillas de drenaje los residuos generados por la tormenta?
- Actualizaciones sobre eventos especiales: ¿Cuál es el recorrido del desfile?

¿En qué se diferencia el 311 del 911?

El 911 es únicamente para emergencias. Para todos los servicios de la ciudad que no sean emergencias o para obtener información, llame al 311.

¿Cómo funciona?

Las llamadas llegan al centro de llamadas del 311. Si llama por actualizaciones sobre eventos especiales o para obtener otra información general, su consulta se responde de inmediato. Si intenta comunicarse con un empleado específico de la ciudad, su llamada será transferida. Si llama para obtener acceso a los servicios de la ciudad, se crea una solicitud que se envía al departamento correspondiente. Las personas que llamen para obtener información sobre los servicios de la ciudad recibirán un número de rastreo que les permitirá realizar un seguimiento de su solicitud a través del sitio web o al llamar al 311.

¿Quién puede usar el 311?

El servicio 311 se encuentra disponible para cualquier persona que necesite saber más sobre Filadelfia, sobre los servicios de la ciudad o información general. Se alienta a llamar a los residentes, a las empresas y a quienes visitan la ciudad.

¿Cómo me comunico con el 311?

Si llama desde Filadelfia, marque 3-1-1 desde su línea fija o su teléfono móvil. Si llama desde fuera de la ciudad, marque 215-686-8686. También puede visitar nuestra oficina de atención al público en el Ayuntamiento, Oficina 167.

¿Hablan mi idioma los operadores del 311?

Los operadores del 311 pueden conectarlo con intérpretes que hablan aproximadamente 200 idiomas. Estos intérpretes están a disposición de la persona que llama, sin cargo alguno.

¿Qué debo hacer si tengo más preguntas o comentarios acerca del 311?

Envíe un mensaje de correo electrónico a philly311@phila.gov para comunicarse con un miembro de nuestro personal o visite nuestro sitio web en www.phila.gov/311.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Qué es Global Philadelphia?

Global Philadelphia es el programa de acceso a idiomas de la ciudad que coordina los servicios de traducción e interpretación de idiomas para garantizar un amplio acceso a los servicios de la ciudad para todos los habitantes de Filadelfia, incluidos aquellos cuyo idioma principal no es el inglés.

¿Por qué se creó Global Philadelphia?

Global Philadelphia se creó para fortalecer la relación entre nuestras diversas comunidades lingüísticas y la ciudad a través de una accesibilidad lingüística mejorada. Además, las leyes locales y federales exigen la disponibilidad de servicios en diferentes idiomas.

¿Quién administra el programa Global Philadelphia?

El programa está administrado por un gerente de programa que sirve de enlace entre las agencias de la ciudad y diversos proveedores de acceso a idiomas que proporcionan interpretación telefónica y en persona y traducción de documentos.

¿Cómo se define un individuo con competencias lingüísticas limitadas (LEP)?

Un LEP es una persona que no habla inglés como idioma principal y su capacidad para leer, hablar, escribir y entender el inglés es limitada.

¿Qué es una Tarjeta de acceso a idiomas (Language Access Card, LAC)?

La Tarjeta de acceso a idiomas es una herramienta que permite a los clientes acceder a servicios en múltiples idiomas y está destinada a interacciones entre residentes con competencias lingüísticas limitadas y agencias de la ciudad. Las Tarjetas de acceso a idiomas proporcionan instrucciones sobre cómo los individuos con competencias lingüísticas limitadas pueden obtener servicios de intérpretes por teléfono y en agencias de la ciudad, y sirve como un aviso y recordatorio al personal de la ciudad acerca de las necesidades de servicios de interpretación del individuo LEP. Si bien no se requiere la tarjeta LAC para recibir estos servicios, es una herramienta útil que nuestra oficina pone a disposición de los ciudadanos. Para ver una muestra de la tarjeta, visite el sitio web de Global Philadelphia; para ello, haga clic en el siguiente enlace:

¿Dónde puedo obtener una Tarjeta de acceso a idiomas en mi idioma o más información sobre Global Philadelphia?

Envíe un correo electrónico al gerente del programa Global Philadelphia:
globalphiladelphia@phila.gov

Perdí mi Tarjeta de acceso a idiomas. ¿Cuánto me costará obtener una tarjeta para reemplazarla?

La ciudad no cobra el reemplazo de la Tarjeta de acceso a idiomas.

¿Proporciona la ciudad interpretación gratuita para idiomas que no se indican en el sitio web de Global Philadelphia?

¡Sí! La ciudad proporciona interpretación y traducción de idiomas en aproximadamente 200 idiomas. El sitio web de Global Philadelphia exhibe algunos de los idiomas más hablados en la ciudad.

¿Todas las agencias de la ciudad proporcionan servicios de interpretación?

Sí, todas las agencias de la ciudad proporcionan servicios de interpretación sin costo alguno para usted.

¿Qué debo hacer si se me niega el servicio en mi propio idioma?

Si no recibe asistencia en su idioma, puede presentar una queja. Llame al 3-1-1 para presentar una queja ante la Comisión de Relaciones Humanas de Filadelfia (Philadelphia Commission on Human Relations), o puede visitar su oficina en 601 Walnut Street, Suite 300 South. También puede informar la situación al gerente del programa Global Philadelphia; para ello, escriba a globalphiladelphia@phila.gov.

MENSAJE DEL ALCALDE MICHAEL A. NUTTER

Querido/a amigo/a:

Bienvenido a Filadelfia, ciudad de la hermandad. Desde sus comienzos, Filadelfia ha dado la bienvenida a personas de todas las condiciones sociales. Nuestro país fue construido por inmigrantes, y es la diversidad vital la que continúa alimentando la fortaleza de nuestra ciudad.

Durante los últimos años, Filadelfia ha comenzado a emerger nuevamente como centro regional de diversidad cultural, con una población en aumento debido, en gran parte, a las personas recién llegadas de todo el mundo. Según el Programa de Política Metropolitana del Brookings Institute: "Comparada con otras regiones similares, el área metropolitana de Filadelfia posee la población de inmigrantes más grande y de mayor crecimiento, y actualmente alberga a más de 500.000 inmigrantes, lo que constituye el 9% de la población total".

A medida que crecemos como ciudad, es importante que todos los residentes puedan tener acceso, sin barreras, a los servicios municipales. Global Philadelphia actúa como unificador para fortalecer la relación entre nuestras diversas comunidades lingüísticas y la ciudad a través de la mejora de la accesibilidad lingüística en Filadelfia. Cada miembro de esta ciudad tiene una voz que merece ser escuchada, y Global Philadelphia garantiza que los residentes con competencias lingüísticas limitadas en inglés también tengan esa voz.

Como alcalde, estoy comprometido a garantizar que todos los residentes sean escuchados y comprendidos, independientemente de su dominio del idioma. La ciudad continuará mejorando la integración y la inclusión de los recién llegados y las minorías culturales y lingüísticas en la estructura social y económica de la ciudad. Esperamos continuar con nuestros esfuerzos para lograr que la ciudad de Filadelfia sea un excelente destino a nivel internacional.

Atentamente.

Michael A. Nutter
Alcalde de Filadelfia



CITY OF PHILADELPHIA LANGUAGE ACCESS CARD

The City of Philadelphia protects the rights of people who do not speak, read, write, or understand English. You can get free interpreter services when you need assistance or information from a City agency.

For interpreter services on the telephone:

Dial 3-1-1 for information about City government services. Dial 9-1-1 for emergencies. Please do not hang up while waiting for an interpreter.

For interpreter services at a City office:

Show this card to request an interpreter at no cost to you. This card is not required to receive interpreter services.

You can make a complaint if you do not receive assistance in your language:

Dial 3-1-1 to make a complaint with the Philadelphia Commission on Human Relations, or you can visit their office at 601 Walnut Street, Suite 300 South.

Remove the card below and use it when requesting language services at a City of Philadelphia agency. Keep this card with you at all times.

I speak Spanish.

I need assistance in Spanish. Please make note of my spoken language in your records.

The City of Philadelphia requires City agencies to ensure equal access to their programs. For information about City government services or to make a complaint with the Philadelphia Commission on Human Relations, dial 3-1-1.



DIAL 3-1-1



GLOBAL PHILADELPHIA



CIUDAD DE FILADELFIA TARJETA DE ACCESO A IDIOMA

La Ciudad de Filadelfia protege los derechos de las personas que no hablan, leen, escriben o comprenden inglés. Usted puede obtener servicios gratuitos de interpretación cuando necesite asistencia o información de una agencia de la Ciudad.

Para obtener servicios de interpretación por teléfono:

Marque el 3-1-1 para información acerca de los servicios del gobierno de la Ciudad. Marque el 9-1-1 en caso de emergencia. No cuelgue mientras espera al intérprete.

Para obtener servicios de interpretación en una oficina de la Ciudad:

Muestre esta tarjeta para solicitar un intérprete sin cargo alguno para usted. Esta tarjeta no es un requisito para recibir servicios de interpretación.

Puede presentar una queja si no recibe asistencia en su idioma:

Marque el 3-1-1 para presentar una queja ante la Comisión de Relaciones Humanas de Filadelfia (Philadelphia Commission on Human Relations) o puede visitar la oficina de la Comisión en 601 Walnut Street, Suite 300 South.



Retire la tarjeta que se encuentra más abajo y úsela al solicitar servicios de interpretación en una agencia de la Ciudad de Filadelfia. Conserve esta tarjeta con usted en todo momento.

Hablo español.

Necesito asistencia en español. Sírvanse tomar nota del idioma que hablo en sus registros.

La Ciudad de Filadelfia exige que las agencias de la ciudad garanticen igualdad de acceso a sus programas. Para obtener información acerca de los servicios del gobierno de la Ciudad o para presentar una queja ante la Comisión de Relaciones Humanas de Filadelfia, marque el 3-1-1.



MARQUE EL 3-1-1

