

Informe d'activitat Barcelona International Welcome Desk

22 de novembre 2021 – 31 de desembre 2023



Amb la col·laboració de:



—

Informe

Barcelona International Welcome Desk

22 de novembre 2021 – 31 de desembre 2023

Índex

Contingut

01. Introducció	4
02. Peticions del servei	5
03. Perfil de les persones ateses	7
04. Tipus d'atenció realitzada	13
05. Especial Copa Amèrica	17

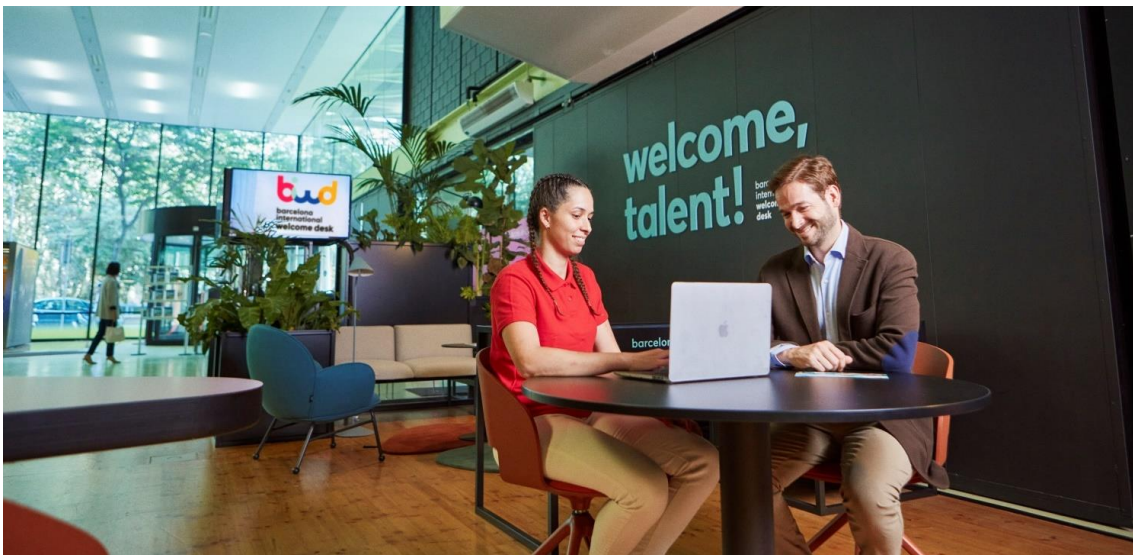
01. Introducció

El **Barcelona International Welcome Desk** és el servei municipal d'acollida al talent internacional que aterra a la ciutat. Té per objectiu facilitar l'acollida de les persones que acaben d'arribar o estan a punt de fer-ho. Està adreçat a perfils de **persones inversores, emprenedores, altament qualificades, investigadores o estudiants universitaris de grau o postgrau.**

El servei es va inaugurar el 22 de novembre de 2021. Aquest informe recull les **dades d'activitat del servei acumulades a 31 de desembre de 2023.**

Continguts de l'informe:

- **Activitat d'atenció** a persones usuàries al Welcome Desk
- **Activitat de difusió** per a donar a conèixer aquest nou servei.
- **Estadístiques de visitants a la pàgina web Barcelona International Welcome** (conté la informació de base per a la prestació del servei)
- **Especial Copa Amèrica.**



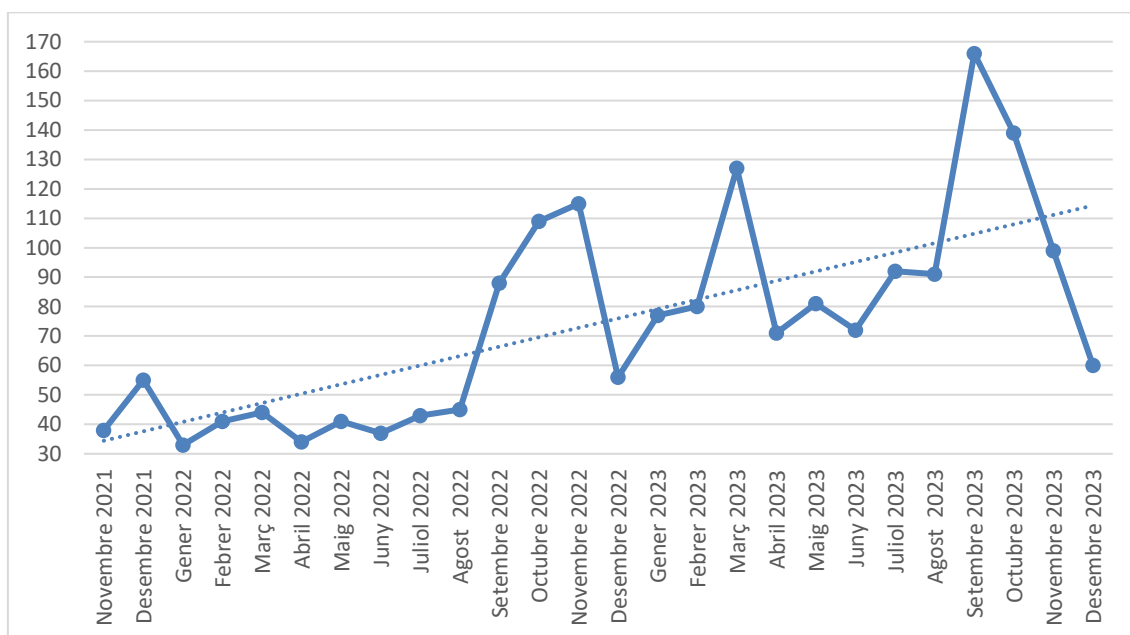
02. Peticions del servei

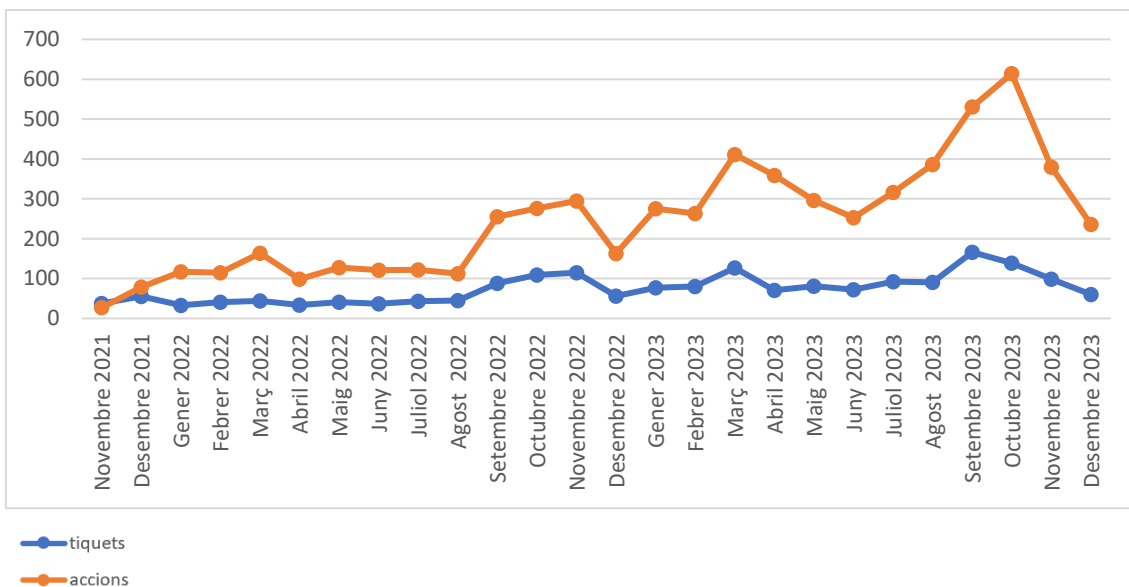
02.1 Volum d'atenció al Barcelona International Welcome Desk

	2022	2023	Total	Variació 22-23	Variació sense Copa Amèrica
Peticions rebudes	874	1.329	2.203	+52%	
Peticions acceptades	779 (89%)	1.155 (87%)	1.934 (88%)	+48%	+45%
Peticions derivades*	95	174	269	+83%	
Atencions realitzades	2.138	4.611	6.704	+116%	+111%
Nombre de nacionalitats	93	97	111		

*Persones que no són públic objectiu o no contesten després d'haver fet una petició.

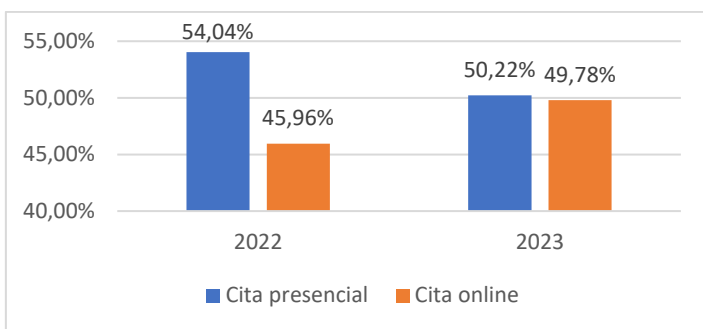
02.2 Evolució sol·licituds úniques rebudes i accions realitzades



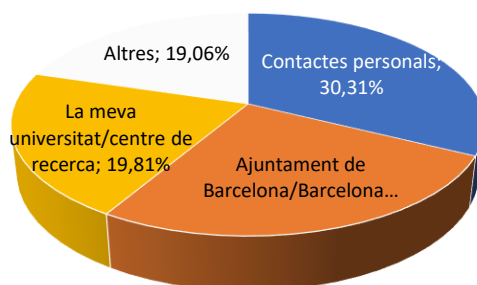


02.3 Format de la primera atenció sol·licitada a la petició de contacte

22 Nov 2021 – 31 Des 2023	N	%
Desitjo una cita presencial	1.001	51,76%
Desitjo una cita online	933	48,24%
Total general	1.934	100,00%



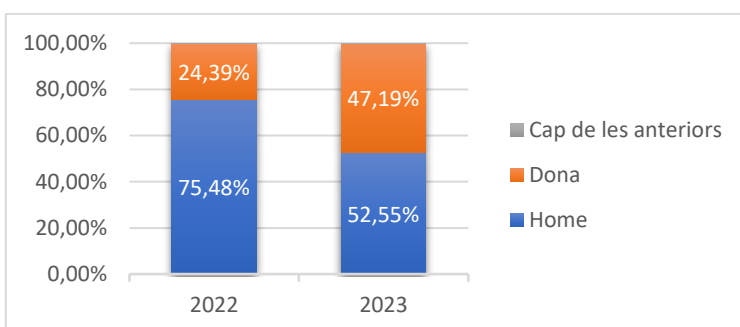
02.4 Com ens has conegut



0.3. Perfil de les persones ateses

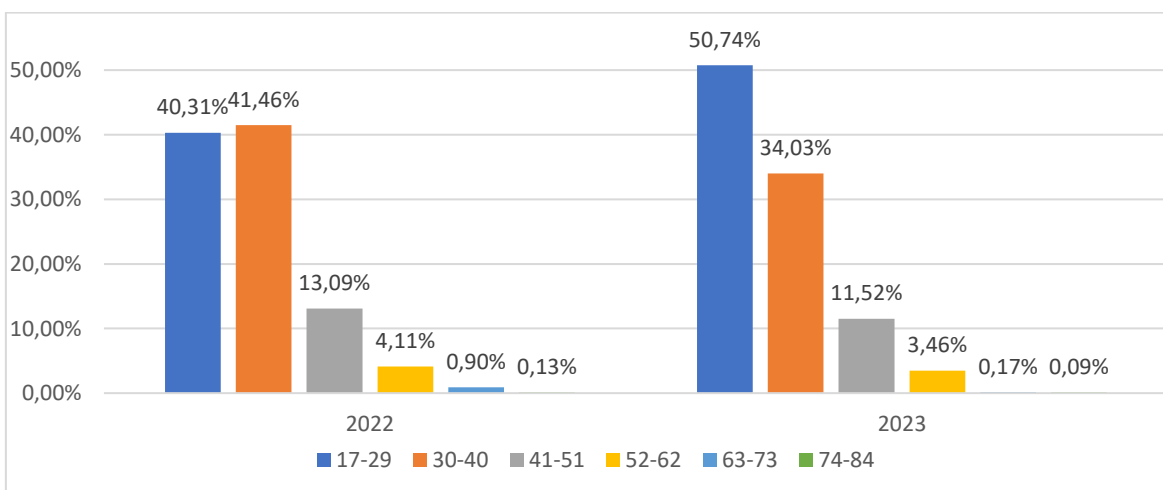
03.1 Per sexe

22 Nov 2021- 31 Des 2023	N	%
Home	1.195	61,79%
Dona	735	38,00%
Cap de les anteriors	4	0,21%
Total general	1.934	100,00%



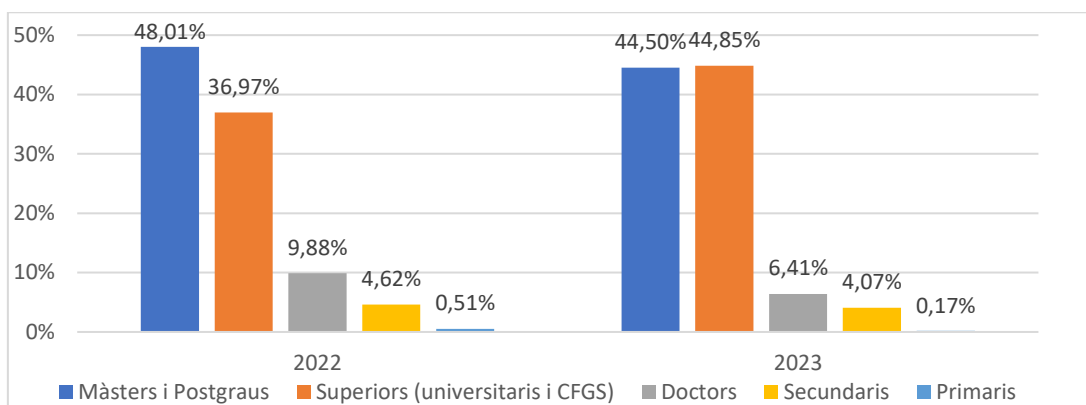
03.2 Per edat

22 Nov 2021- 31 Des 2023	N	%
17-29 anys	900	46,54%
30-40 anys	716	37,02%
41-51 anys	235	12,15%
52-62 anys	72	3,72%
63-73 anys	9	0,47%
74-84 anys	2	0,10%
Total	1.934	100,00%



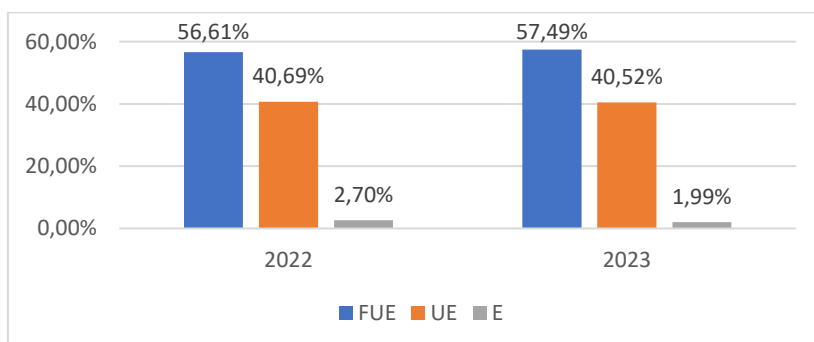
03.3 Per nivell educatiu

22 Nov 2021- 31 Des 2023	N	%
Màsters i Postgraus	888	45,92%
Superiors (universitaris i CFGS)	806	41,68%
Doctors	151	7,81%
Secundaris	83	4,29%
Primaris	6	0,31%
Total general	1.934	100,00%



03.4 Per àrea geogràfica d'origen

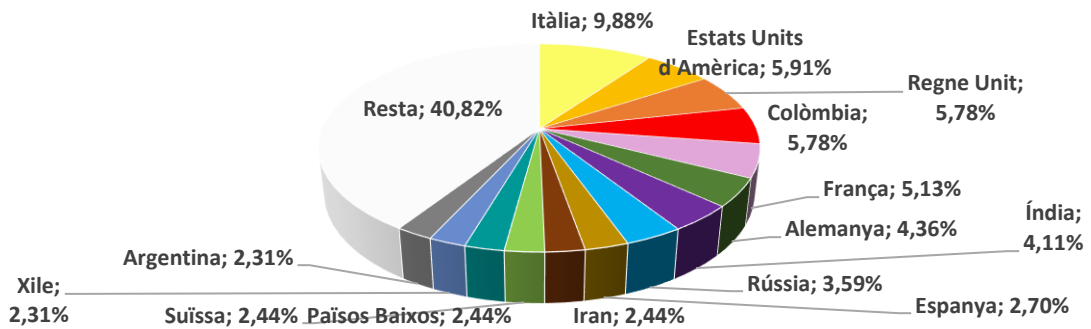
22 Nov 2021- 31 Des 2023	N	%
Fora Unió Europea	1.105	57,14%
Unió Europea	785	40,59%
Espanya	44	2,28%
Total general	1.934	100,00%



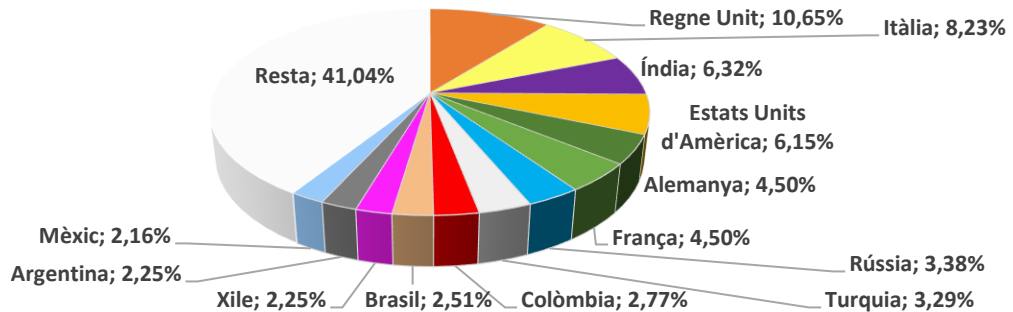
03.5 Per país d'origen

22 Nov 2021- 31 Des 2023	N	%
Itàlia	172	8,89%
Regne Unit	168	8,69%
Estats Units d'Amèrica	117	6,05%
Índia	105	5,43%
França	92	4,76%
Alemanya	86	4,45%
Colòmbia	77	3,98%
Rússia	67	3,46%
Turquia	55	2,84%
Argentina	44	2,28%
Xile	44	2,28%
Espanya	44	2,28%
Brasil	44	2,28%
Perú	40	2,07%
Suïssa	39	2,02%
Resta	740	38,20%
Total	1.934	100%

Any 2022

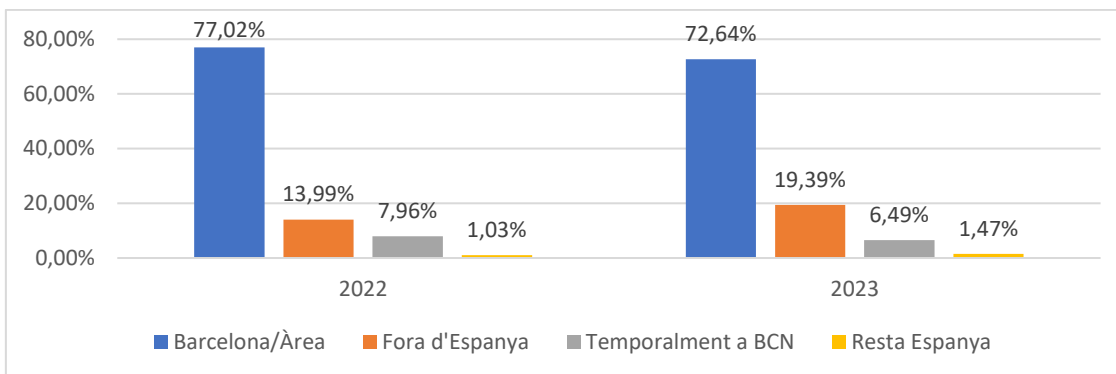


Any 2023



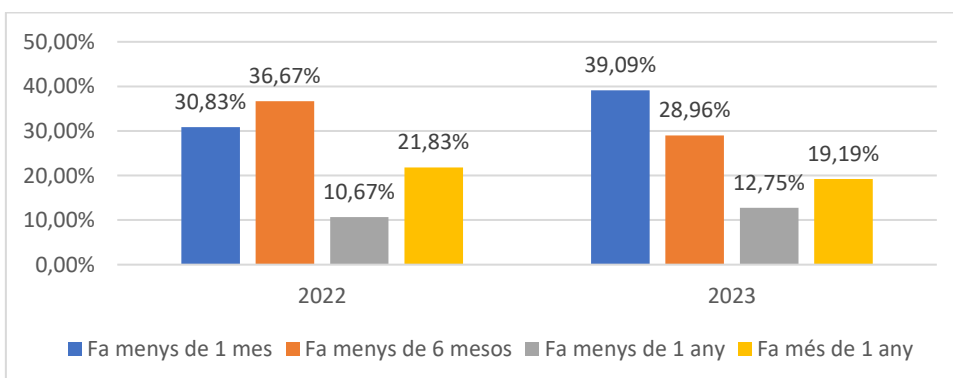
03.6 Per lloc de residència actual

22 Nov 2021- 31 Des 2023	N	%
Estic residint a Barcelona o a un municipi de l'àrea de Barcelona	1.439	74,41%
Estic residint fora d'Espanya	333	17,22%
Estic temporalment a Barcelona ó em trobo de viatge a la ciutat	137	7,08%
Estic residint a altres localitats espanyoles	25	1,29%
Total general	1.934	100,00%



03.7 Persones ateses que ja estan residint a la ciutat

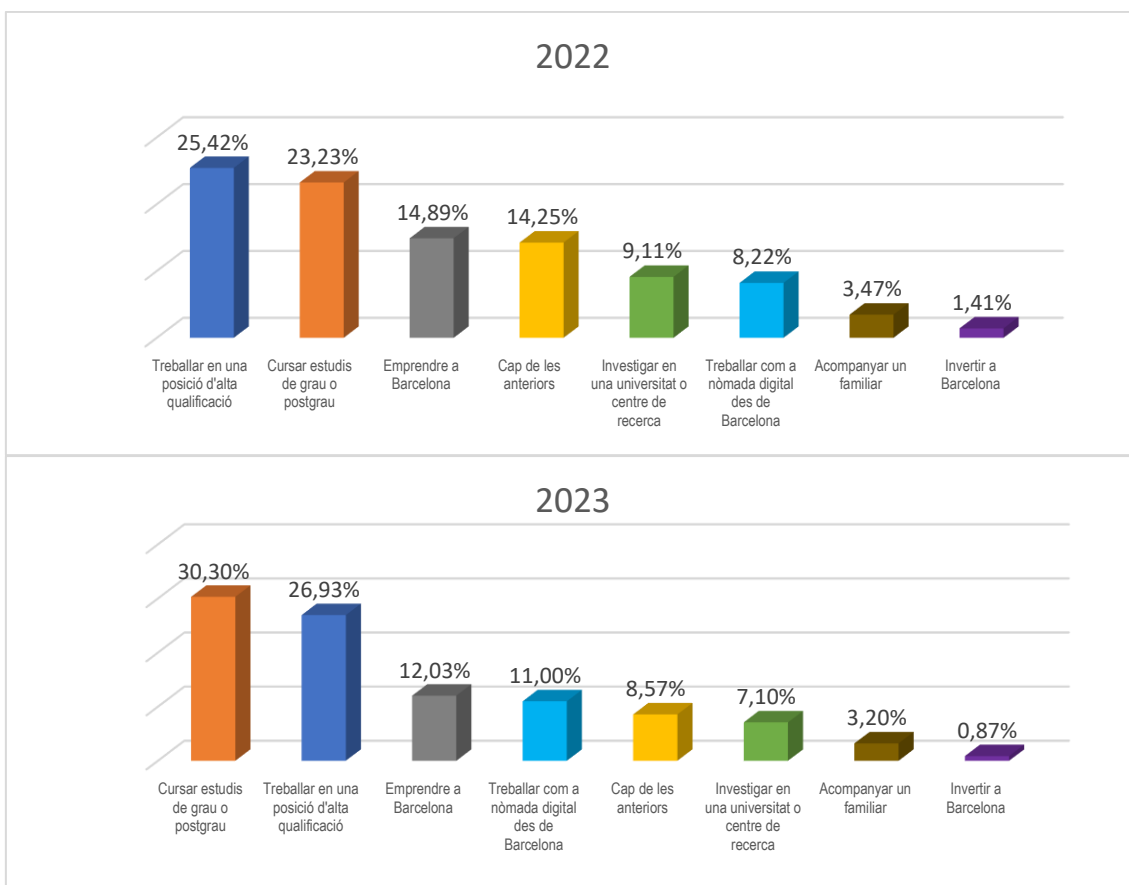
22 Nov 2021- 31 Des 2023	N	%
Fa menys de 1 mes	513	35,65%
Fa menys de 6 mesos	463	32,18%
Fa menys de 1 any	171	11,88%
Fa més de 1 any	292	20,29%
Total general	1.439	100,00%



03.8 Motivació de les persones usuàries per traslladar-se a Barcelona

22 Nov 2021- 31 Des 2023	N	%
Cursar estudis de grau o postgrau a Barcelona	531	27,46%
Treballar com altament qualificat per a una empresa de Barcelona	509	26,32%
Emprendre a Barcelona	255	13,19%
Cap de les anteriors*	210	10,86%
Treballar com a nòmada digital des de Barcelona	191	9,88%
Investigar en una universitat o centre de recerca de Barcelona	153	7,91%
Acompanyar un familiar dels grups anteriors	64	3,31%
Invertir a Barcelona	21	1,09%
Total general	1.934	100,00%

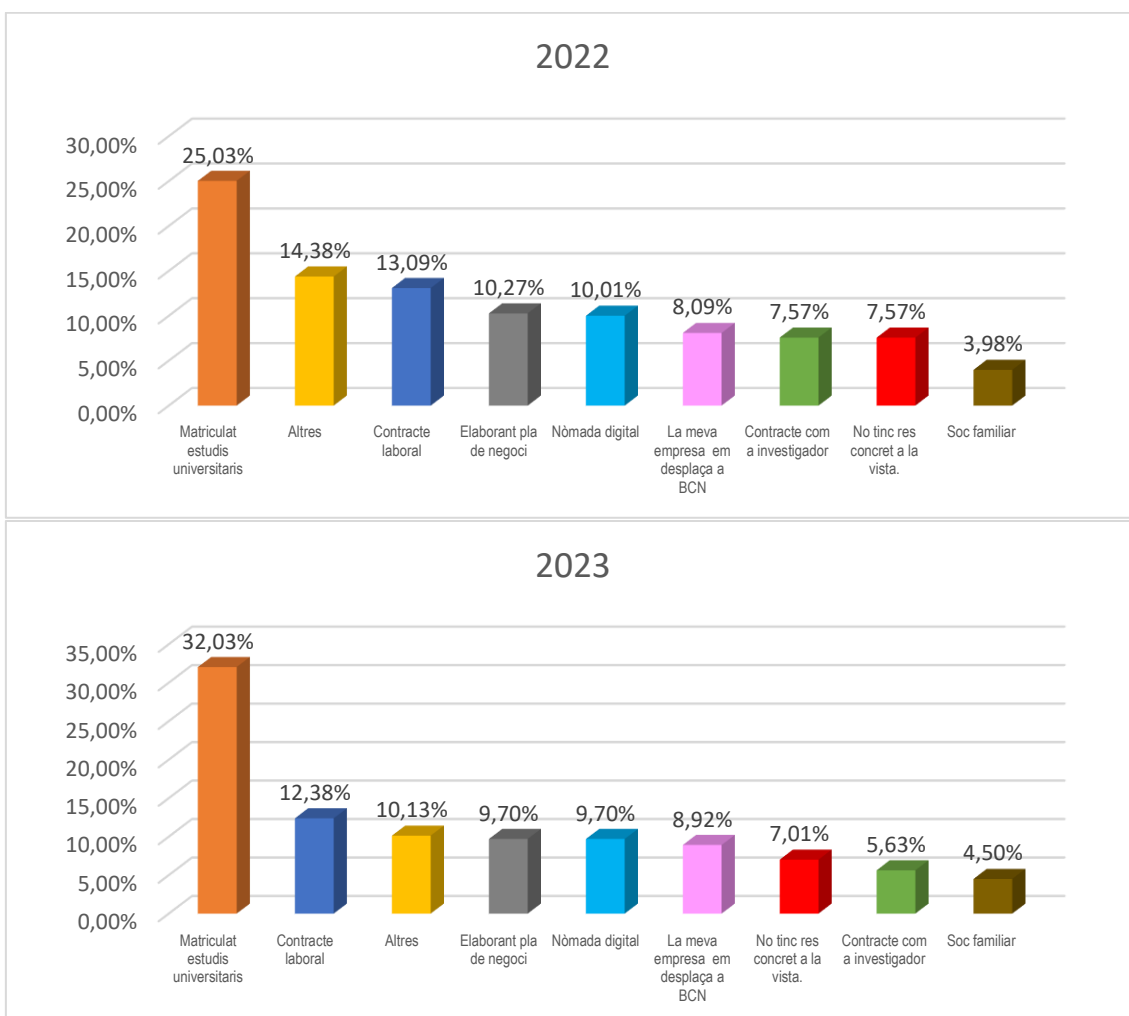
*Motivacions varies lligades a preocupacions sobre la seva situació actual de residència



03.9 Situació actual en què es troben les persones usuàries

22 Nov 2021- 31 Des 2023	N	%
M'he matriculat per realitzar estudis universitaris de grau ó postgrau	565	29,21%
Acabo de formalitzar un contracte laboral a Barcelona	245	12,67%
Cap de les anteriors*	229	11,84%
Estic elaborant un pla de negoci per crear la meva empresa a Barcelona	192	9,93%
Acabo d'arribar a Barcelona per treballar en remot com a nòmada digital	190	9,82%
La meva empresa em desplaça a Barcelona	166	8,58%
No tinc res concret a la vista. Estic valorant un canvi	140	7,24%
Acabo de formalitzar un contracte com a investigador a Barcelona	124	6,41%
Soc familiar d'una persona que es troba en una de les situacions anteriors	83	4,29%
Total general	1.934	100,00%

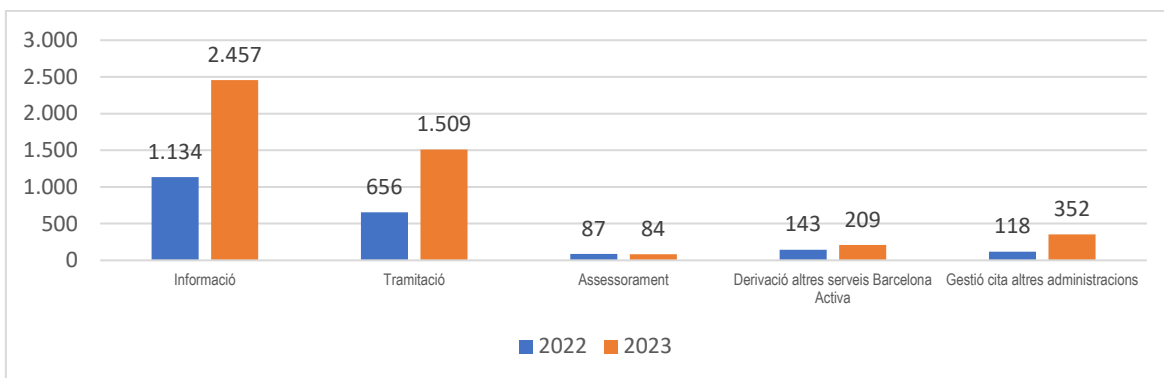
*Aquesta categoria engloba casuístiques heterogènies, fonamentalment vinculades a una classificació errònia de la persona o a situacions de cerca de feina.



04. Tipus d'atenció realitzada

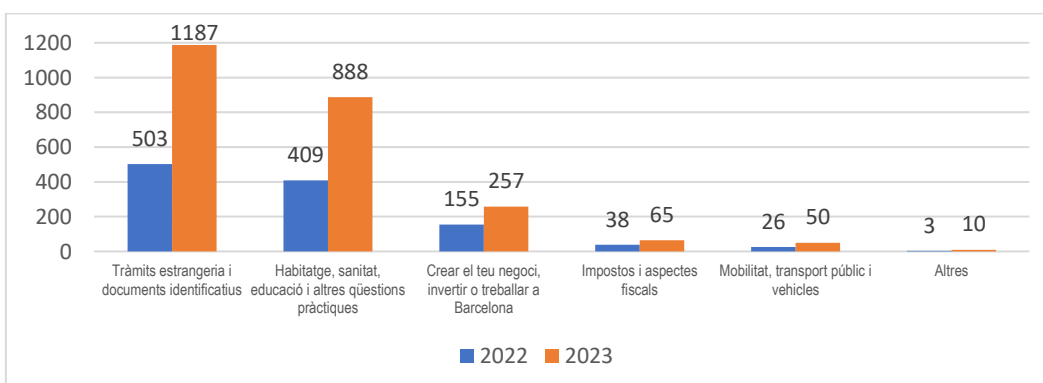
04.1 Tipus d'atenció efectuada

22 Nov 2021 – 31 Des 2023	N	%
Informació	3.591	56,17%
Tramitació	2.165	33,87%
Assessorament	171	2,67%
Derivació altres serveis Barcelona Activa	352	5,51%
Gestió cita altres administracions	425	6,65%
Total general	6.704	104,86%



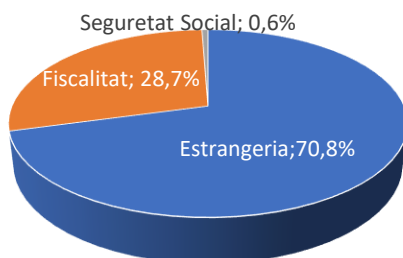
04.2 Atenció informativa: àmbits

22 Nov 2021 – 31 Des 2023	N	%
Tràmits estrangeria i documents d'identificació	1.690	47,06%
Habitatge, sanitat, educació i altres qüestions pràctiques	1.297	36,12%
Crear el teu negoci, invertir o treballar a Barcelona	412	11,47%
Mobilitat, transport públic i vehicles	91	2,53%
Impostos i aspectes fiscals	88	2,45%
Altres	13	0,36%
Total general	3.591	100,00%



04.3 Assessorament expert: àmbits

L'àmbit de l'estrangeria és el focus més del 70% dels assessoraments.

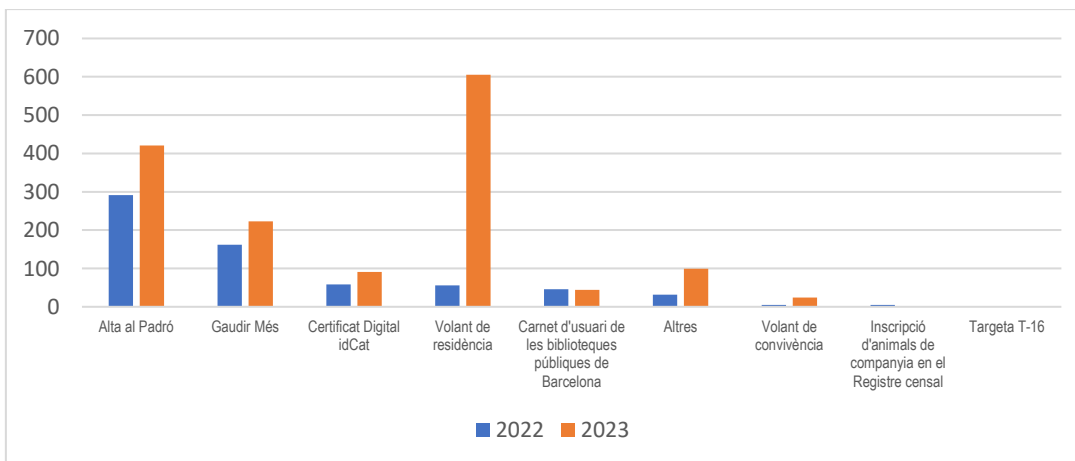


04.4 Tramitació: tipologia

El tràmit més habitual és el d'alta al Padró municipal.

22 Nov 2021 – 31 Des 2023	N	%
Alta al Padró	712	32,89%
Volant de residència	661	30,53%
Gaudir Més	385	17,78%
Certificat Digital idCat	149	6,88%
Altres	131	6,05%
Carnet d'usuari de les biblioteques públiques	90	4,16%
Volant de convivència	29	1,34%
Inscripció d'animals de companyia en el Registre censal	7	0,32%
Targeta T-16*	1	0,05%
Total general	2.165	100,00%

*Tràmit que ha deixat de tramitar-se al Welcome Desk. Des del mes de juny de 2022 el títol bonificat T-16 està disponible en el nou suport tecnològic T-mobilitat.



04.6 Valoració de l'atenció rebuda

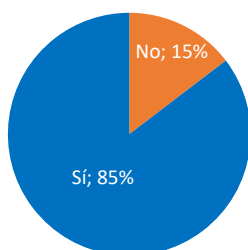
Enquesta de satisfacció del servei

L'enquesta de satisfacció s'envia únicament a aquelles persones usuàries que ja han donat per finalitzat el seu contacte amb el Welcome Desk.

Febrer 2022 -Desembre 2023	
N. enquestes enviades	933
N. enquestes rebudes	121 (13%)
Valoració general del servei (sobre 10)	9,4
Valoració equip tècnic (sobre 10)	
• Amabilitat	9,77
• Capacitat d'entendre les meves necessitats	9,54
• Coneixements tècnics	9,50

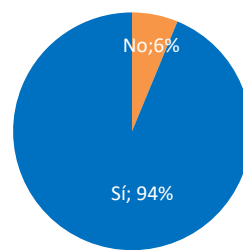
2022

Ha vist resolta la seva demanda?

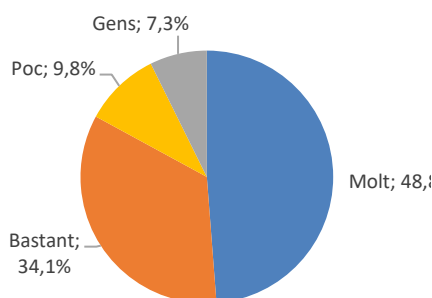


2023

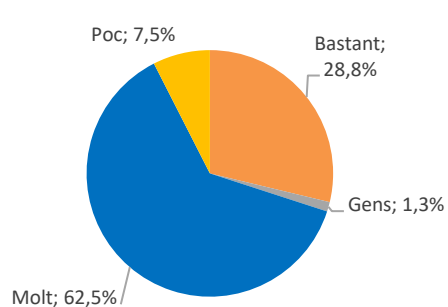
Ha vist resolta la seva demanda?



Els serveis s'ajusten a les teves necessitats?



Els serveis s'ajusten a les teves necessitats?



Enquesta de satisfacció sobre la plataforma de videoatenció

L'enquesta s'envia en finalitzar la videotrucada. Es valora fonamentalment la facilitat de realitzar una cita amb videotrucada.

Novembre 2022 - Desembre 2023	N
N. videotrucades realitzades	831
N. respostes de satisfacció rebudes	215 (26%)

	2022	2023
N. videotrucades realitzades	325	506
N. respostes de satisfacció rebudes	89 (27%)	126(25%)
Valoració del sistema de videotrucada (sobre 10)	9,42	9,9
Valoració de la facilitat del sistema (sobre 10)	9,35	9,9
Percentatge de persones que repetirien experiència	Sí:	92,77%
	No:	2,65%
	No sap:	4,58%
	99,41%	0,00%
	0,59%	

05. Especial Copa Amèrica

05.1 Interlocució amb el Govern espanyol per a la creació d'una instrucció d'estrangeria *ad hoc*

- Col·laboració amb la Subdirecció de Règim Jurídic de la Secretaria General d'Immigració, per a **la redacció d'una instrucció d'estrangeria específica per a la Copa Amèrica**. Aquesta instrucció va ser aprovada al Consell de Ministres el 6 de setembre 2022.
- **Interlocució amb la Unidad de Grandes Empresas** (encarregada de la tramitació del permís) per aclarir dubtes sobre com aplicar la instrucció.

05.2 Informació

- **Elaboració d'una guia informativa de tràmits d'estrangeria** per als participants de la Copa Amèrica i les seves famílies. La guia ha comptat amb la col·laboració de l'America's Cup Event Barcelona (entitat organitzadora) i de la Fundació Barcelona Capital Nàutica. www.barcelonactiva.cat/americascupguide



05.3 Tramitació

La Delegació del Govern Espanyol a Catalunya, la Fundació Barcelona Capital Nàutica i l'Ajuntament de Barcelona van acordar facilitar diversos *fast-tracks* per als membres dels equips Copa Amèrica en relació a tràmits vinculats a competència de l'Estat. A més d'això, el Welcome Desk ha tramitat també altes al Padró Municipal i volants de residència per als membres de diversos equips. **En total, a 31 de desembre de 2023, des del Welcome Desk s'ha facilitat un total de 667 tramitacions.**

05.4 Programa acollida i suport connexió amb la ciutat (2022-23)

- **Barcelona International Community Day 2022:** taula rodona Copa Amèrica
- **Sessió informativa online als equips** (10 maig 2023): organitzada per la Fundació Barcelona Capital Nàutica i l'America's Cup Event, la sessió va permetre informar els equips sobre els recursos que posen a la seva disposició les administracions públiques.
- **Barcelona International Community Day 2023 (28 octubre):** ponència "How to enjoy the America's Cup 2024" per part de America's Cup Event.
- **Visita de funcionaris a les bases de la Copa Amèrica** (7 novembre 2023): es va convidar a conèixer el projecte Copa Amèrica a les institucions de l'Estat que col·laboren en el fast-track de benvinguda dels professionals dels equips. La visita va comptar amb la col·laboració del Port de Barcelona i de l'equip Alinghi Redbull Racing, qui des de la seva nova base va explicar la seva aposta per la ciutat.
- **Meet the Swiss Challenger for the 37th America's Cup** (17 novembre 2023): acte adreçat a la comunitat internacional per conèixer la Copa Amèrica i l'equip suís participant en aquesta competició.



Amb la col·laboració de:

