

**TWITTER COMO  
MEDIO ALTERNATIVO  
DE DENUNCIA  
PÚBLICA:**

**El caso de las protestas de  
septiembre de 2020 en Bogotá**

Especialización en Comunicación Digital  
Facultad de Periodismo y Comunicación Social  
Universidad Nacional de La Plata  
Sede La Plata

Rodríguez S., Juan Eduardo

Director  
Rosero Molina, Javier

Fecha de presentación

Octubre 2021

## RESUMEN

En este trabajo, a través del análisis de algunas publicaciones destacadas en twitter entre el 10 y el 14 de septiembre de 2020, se pretende dar cuenta de la utilización de esta red por parte de los usuarios como un medio de denuncia pública ante los abusos policiales que se presentaron en esas jornadas de protesta en Bogotá. El caso específico son las protestas y los abusos policiales acaecidos en Bogotá en las noches del 10 al 14 de septiembre.

La modalidad que se escogió para el desarrollo del presente TIF es el Estudio diagnóstico, puesto que se especificará el contexto del fenómeno de comunicación digital, las interacciones entre los actores que componen el fenómeno y el estado actual del mismo, tendiente a mejor conocimiento de la situación para futuras intervenciones.

El tema elegido es pertinente para la rama de estudio de la comunicación digital, puesto que pretende analizar otro uso con grandes implicaciones de la comunicación digital como lo es el activismo digital, la denuncia pública mediada por dispositivos electrónicos, como una forma de expresión ciudadana alternativa, no dependiente de los medios masivos de comunicación y dirigida a mostrar ante la opinión (ésta también del entorno digital) hechos de primera mano con la intención de denunciar y lograr movilizaciones sociales tendientes al cambio.

De esta manera, este fenómeno de comunicación parte de lo digital, atraviesa otras capas como el activismo, la opinión pública, los medios, la protesta social, para terminar siendo también un vehículo de expresión democrática. El trabajo TIF que se propone se aborda desde la comunicación porque es precisamente la comunicación mediada por internet y los dispositivos tecnológicos la que posibilita esa denuncia digital, y será desde la perspectiva comunicacional que ese analice cómo dicha denuncia alcanza varias capas sociales, hecho que no se podría presentar de no ser por las nuevas tecnologías de la comunicación y la apropiación que los usuarios/ciudadanos hacen de ellas.

Este documento se presenta como complemento a la producción comunicacional en video, el cual contiene entrevistas a académicos que enriquecen con sus aportes el tema de estudio propuesto.

Palabras clave: Redes sociales, jóvenes y redes sociales, ciberactivismo, democracia digital, opinión pública digital, Comunicación para el cambio social y Derecho a la comunicación.

## ÍNDICE

1. Introducción	6
2. Objetivos	8
2.1. Objetivo general	
2.2. Objetivos específicos	
3. Marco teórico	9
3.1. Redes sociales	9
3.2. Jóvenes y redes sociales	10
3.3. Ciberactivismo	12
3.4. Democracia digital	14
3.5. Opinión pública digital	16
3.6. Comunicación para el cambio social	17
3.7. Derecho a la comunicación	19
4. Marco metodológico	21
5. Twitter como herramienta de denuncia ciudadana	22
5.1. Causas	22
5.1.1. Desconexión e indiferencia entre el gobierno con la ciudadanía y nuevas posibilidades de comunicación	23
5.2. Motivaciones	27
5.2.1. El papel de lo audiovisual en la denuncia ciudadana	28
5.3. Consecuencias sociales del activismo en redes	30
5.3.1. El video, una herramienta que produce cambios	32
5.4. Hacia la comprensión de la viralidad en twitter	35

5.5.La denuncia ciudadana en medios digitales, ¿un nuevo fenómeno de opinión pública digital?	53
6. Video complementario	57
7. Conclusiones	58
8. Bibliografía	60

## 1. INTRODUCCIÓN

Si bien desde la aparición de la llamada “primavera árabe” donde la ciudadanía fue el eje de las protestas tendientes a la movilización social dirigida a los cambios de regímenes políticos, y donde se observó una clara utilización consensuada de las redes sociales para estos fines, en Latinoamérica se comienza a ver un acercamiento al fenómeno del impacto de las redes en las movilizaciones sociales, con base en bibliografía encontrada sobre las protestas de Chile de 2019, los movimientos #InternetLibreMX (2014) #YoSoyRed (2013), #Yosoy (2012) en México, las marchas a favor y en contra del plebiscito por la paz en Colombia (2016), y las movilizaciones en Argentina #NiUnaMenos (2015), #MiraComoNosPonemos (2018) y #AbortoLegal (2018).

El contexto sobre el cual se propone la investigación parte de lo ocurrido el 9 de septiembre de 2020, cuando dos policías redujeron a un hombre y le aplicaron descargas eléctricas con la llamada pistola ‘taser’; el procedimiento quedó grabado con celulares de ciudadanos. El video se hizo viral cuando se conoció que el hombre había muerto posteriormente, pese a que él mismo había suplicado que los uniformados se detuvieran. El video despertó gran indignación nacional contra la policía, tras lo cual sobrevinieron noches de protestas y disturbios (9,10,11,12,13 y 14 de septiembre) donde hubo desde protesta pacífica, vandalismo extendido con daño a bienes públicos y privados, ataques a la policía y respuesta abusiva de esa fuerza a los protestantes. Sobre este último punto se centra el TIF, ya que quedó evidencia de los abusos policiales en redes sociales con imágenes y video, donde se observa cómo golpean y hasta disparan a discreción contra los manifestantes.

Deseo reflexionar sobre este tema porque me parece una arista muy interesante de la comunicación digital, de cómo uno de los usos de las tecnologías de comunicación pueden derivar en cambios sociales; es un uso que va mucho más allá de los usos cotidianos, profesionales, de entretenimiento, etc. que en el caso de estudio está dirigido a fortalecer la democracia por vía de la denuncia social. Previamente en mi tesis de pregrado también había abordado la denuncia como herramienta social para el

fortalecimiento de la democracia, pero en esa ocasión desde las publicaciones de periodismo investigativo en materia de corrupción administrativa en entidades públicas, por lo cual es un tema de mi interés personal. Quiero aproximarme a este análisis porque más allá de los efectos que se produjeron en esas jornadas, hay que analizar las causas de ese fenómeno de comunicación, las consecuencias y el común denominador de este tipo de movilización social digital.

Considero además que es importante para nuestro tema de estudio, porque el activismo digital ha mostrado ser efectivo como vehículo de protesta social y como profesionales de la comunicación, no debemos ser ajenos a la existencia del fenómeno y cómo se desarrolla para un mejor manejo, ya sea como espectadores de la realidad, desde el periodismo, desde la comunicación estratégica o como integrantes de los mismos movimientos. Esta propuesta está dirigida a todos los estudiosos de las ciencias sociales, especialmente las de comunicación social, pero también sociología, ciencia política, que tengan interés en relación con el activismo digital, su desarrollo y sus consecuencias en la sociedad y las democracias.

## 2. OBJETIVOS

### 2.1.OBJETIVO GENERAL

- Establecer si twitter es un mecanismo creciente de denuncia ciudadana a partir de lo observado en esa red social frente a los abusos policiales sucedidos entre el 10 y el 14 de septiembre de 2020 en Bogotá.

### 2.2.OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Comprender por qué los protestantes utilizaron masivamente las redes sociales para difundir los abusos policiales a través de videos
- Analizar el contenido de las publicaciones con mayor alcance hacia la comprensión de su viralidad
- Determinar si este comportamiento corresponde a un nuevo fenómeno de opinión pública digital

### 3. MARCO TEÓRICO

Como base de conceptos clave para el planteo de este trabajo, es importante partir, a manera de teoría general, la discusión sobre determinismo tecnológico o tecnología sintomática, donde se discute si son los medios los que tienen la influencia en el comportamiento de los individuos y las estructuras sociales, cuando Williams (1974) menciona, en contraposición a Mc Luhan «Las nuevas tecnologías se inventan en una esfera independiente y luego crean nuevas sociedades y nuevas condiciones humanas. Por su parte, la perspectiva de la tecnología sintomática supone, de manera semejante, que la investigación y el desarrollo se generan a sí mismos pero más marginalmente. Lo que se descubre en el margen se adopta y se usa» (p.22-26).

Continuando con Williams, el autor observa que las tecnologías de comunicación son al mismo tiempo intención y efecto. «La tecnología, incluida la tecnología de la comunicación y específicamente la televisión, se entiende como una intención y al mismo tiempo como un efecto de orden social particular» (p.164). De esta manera, es importante detenernos en los efectos de las nuevas tecnologías en el cuerpo social.

#### **3.1. Redes sociales**

A partir del objetivo general del TIF, que busca establecer si la red social twitter fue determinante como vehículo de expresión ciudadana frente a los abusos policiales durante las jornadas de protesta, cabe anotar lo dicho por Castells (1997), en relación con las nuevas reglas de juego con la irrupción de las redes sociales y los dispositivos móviles como canales de denuncia en el marco social, y que como lo dice el mismo Castells, afectan lo político. «Sostengo que este medio tecnológico (las nuevas tecnologías de información) inducen nuevas reglas de juego que, en el contexto de las transformaciones sociales, culturales y políticas [...] afectan de forma importante a la sustancia política. El punto clave es que los medios electrónicos (incluidas no solo la televisión y la radio, sino todas las formas de comunicación, como los periódicos e Internet) se han convertido en el espacio privilegiado de la política» (p. 343).

De esta manera, no era extraño para Castells que la irrupción de las nuevas tecnologías de comunicación tuvieran incidencia directa en la política, lo cual se hace evidente, como se verá más adelante, en la evidente relación entre las redes sociales, en nuestro caso twitter, con la denuncia ciudadana y la necesidad de cambio social.

Igualmente, es relevante lo dicho por Debord (1967), cuando en el marco de las relaciones sociales mediadas por internet y las redes sociales, las mismas relaciones se presentan mediatizadas por imágenes. Es clave comprender acá que sin el poder de las imágenes (el video, las fotos) esas nuevas relaciones sociales en el contexto de twitter carecerían de la fuerza que evidentemente muestran hoy.

Murolo (2020) también ofrece una mirada hacia la reflexión en relación con los cambios que han traído las nuevas tecnologías de la era actual al aparato social. «Las tecnologías, como medios de expresión, definitivamente ofrecen novedosas maneras de comunicarse a los sujetos. Depende de las habilidades y creatividad desplegadas en los usos alternativos, que las tecnologías dejen de investir una carga de determinación hacia la sociedad y se revistan, finalmente, de posibilidad» (p.7).

Teniendo como base el objetivo general del TIF propuesto, hago hincapié en la expresión usos alternativos utilizada por Murolo, ya que gracias a las tecnologías, los sujetos exploran nuevos usos y apropiaciones de las mismas, aspecto que es tema central del TIF en relación con el uso de redes sociales como canal de denuncia por parte de la ciudadanía, en el caso de este TIF, manifestantes en la vía pública.

### **3.2. Jóvenes y redes sociales**

En relación al aspecto del objetivo general que intenta acercarse al uso de las nuevas tecnologías como vehículos de expresión ciudadana., llegamos al tema del activismo digital o ciberactivismo, donde vemos que la base para desarrollar un activismo en las nuevas plataformas es la previa alfabetización digital, situación que es más dada en la población juvenil, como lo sostiene el trabajo de García, Del Hoyo y Fernández (2014). «La base para la participación social activa on-line y offline se encuentra en la alfabetización digital y en el aumento del nivel de competencia. Los jóvenes tienen a su

alcance, a través de las redes sociales, multitud de posibilidades de participar activamente a la hora de provocar cambios sociales, pues la misma participación en redes aumenta su conocimiento sobre formas de interacción que lo facilitan» (p.3).

Acá es cuando trasciende el uso de las redes sociales a la simple interacción y pasa a usarse, en este caso por parte de los jóvenes, como una herramienta de expresión y cambio social. «Las redes, más allá de permitir extender sus relaciones sociales, se constituyen como un medio que permite a los jóvenes, no solamente estar informados de acontecimientos cívicos, políticos, culturales, etc., sino también participar en ellos de manera activa» (p.5).

Y es que como lo dice Moreno (2010) en una ponencia, ahora las redes sociales permiten a los jóvenes «conocer el mundo desde la habitación, aquí entonces, la pantalla se transforma, convirtiéndose también en ventana, una ventana a través de la cual vemos y nos ven de manera segura» (p.5). Esa posibilidad expresada en la metáfora de la pantalla convertida en ventana al mundo, es lo que permite a los jóvenes una conexión con la realidad, a veces relacionada con su entorno personal, otras con su entorno social y otras, como las que nos compete, con su relación como miembro de la sociedad y lo que discurre en ella. Sin embargo, hay que observar la posición pasiva de quien solo observa la pantalla (ventana), y otra la que participa como actor activo (quien usa las pantallas para comunicar) para diferenciar el tipo de rol en el tema de estudio. Uno es quien observa las redes desde su celular y procede (o no) a alguna acción en el plano digital o físico, y otro es el que hace un *call to action* usando las herramientas digitales.

Y ese llamado a la acción se hace más patente con la fuerza de las imágenes. Como lo mencionaba Baudillard (1990) «no hay acto ni acontecimiento que no se refracte en una imagen técnica, ni una acción que no desee ser fotografiada, filmada, grabada, virtualizada, que no desee confluir en esta memoria y hacerse en ésta eternamente reproducible» (p.5) por lo cual cobra valor el hecho que si graba a un músico interpretar el piano, por ejemplo, y se procura la difusión de este material, con más razón se graba y se difunde de la manera más amplia posible aquello que atenta contra la sociedad. Y ese parecería ser el trasfondo de las motivaciones para grabar el tipo de acontecimientos que estudia este TIF, como se verá más adelante.

En relación al primer objetivo específico, hacia la comprensión del uso de las redes sociales para la denuncia pública, es válido retomar el hallazgo de un estudio de

Dominguez (2017) y otros autores sobre protestas juveniles en México y Chile, donde se observa el papel preponderante de las redes como herramientas de expresión política de los jóvenes.

«Uno de los hallazgos más relevantes acerca del papel de las redes sociales digitales en la participación política, es el constatar cómo estas plataformas se han erigido como espacios idóneos para la expresión juvenil tanto en lo político, como en lo social. Las investigaciones muestran cómo las redes sociales digitales se convierten en plataformas que potencian la participación juvenil» (p.91).

Vista la importancia de las redes en la expresión política de los jóvenes ¿Qué puede explicar que usen las redes para la publicación de videos que posteriormente, llegan a ser virales? ¿publican con la intención de que se conviertan en virales? A propósito de este aspecto, este acercamiento conceptual de De Ugarte (2007). «Puede que tan sólo persigamos la transmisión del mensaje, la conversión de una historia o un eslogan en meme. [...] Estaríamos ante una campaña de «marketing viral», donde lo que se pretende es simplemente que el receptor retransmita» (p.89). Queda en el desarrollo del TIF responder a esa pregunta de investigación, plasmada en el segundo objetivo específico, en relación con las intencionalidades del usuario/ciudadano.

### **3.3. Ciberactivismo**

En relación con ciberactivismo, Fernández Prados (2012) destaca que los cambios en la política, desde la irrupción de las nuevas tecnologías en la sociedad (la que hoy conocemos como Sociedad de la Información) se han producido en diversas aristas, pero en relación con los movimientos sociales, destaca que «la protesta electrónica (e-protest) participa de un conjunto de términos como ciberactivismo (cyberactivism), activismo en línea (activism online) hackactivismo (hackactivism), desobediencia civil electrónica (Electronic disobedience civil) que vienen a expresar la distintas formas en que los activistas y sus organizaciones prolongan sus acciones a través de la red». (p.633).

Menciona el autor a Rucht (1992) con la noción de la acción política “no convencional”, es decir, las acciones que no se enmarcan dentro los tradicionales movimientos de bloqueos, campañas, concentraciones, reivindicaciones, sabotajes, marchas o

desobediencia civil. «Es la protesta electrónica o e-protest la que concita nuestra atención y que, en principio, consideraremos sinónimo de activismo digital y de ciberactivismo» (p.634).

Recuerda Fernández a la investigadora de seguridad de información estadounidense Dorothy E. Denning (2001) sobre tres tipos de actividades en internet que tienen como objetivo influenciar en política: activismo digital, hacktivismo y ciberterrorismo. Según la investigadora, la primera se refiere “al uso normal y no destructivo de internet en función de una causa u objetivo”. El hacktivismo ya involucra acciones de bloqueo o hackeo en lo digital, y el ciberterrorismo, que es la combinación entre el ciberespacio y el terrorismo (p.636).

Según la anterior clasificación, lo que se estudia en este TIF se enmarca plenamente dentro del activismo digital o ciberactivismo (equivalentes) ya que se usa internet para una función: denunciar los abusos policiales. En ese sentido, Fernández concluye que el «ciberactivismo nos lleva al plano de las acciones concretas con finalidad política no convencional, promovidas en línea por los movimientos sociales» (p.637) al tiempo que señala que aún hace falta conocer mucho sobre «el efecto de las nuevas tecnologías y especialmente de Internet en la movilización social y política de la ciudadanía» y las que denomina “nuevas ciberacciones” que posibilitan las redes sociales. (p.638).

De otro lado, David de Ugarte (2007), aunque no corresponde al fenómeno actual, ya que los mensajes de texto (SMS) ya no tienen el mismo auge de antes, resaltamos lo dicho por el autor en relación a la dinámica de “epidemia” que tiene la dispersión de este tipo de información en la red. Mencionaba el poder de los mensajes de texto como canal de convocatoria para la protesta social, como una epidemia. «En el mundo de la comunicación el SMS funciona plenamente la lógica de las «epidemias» [...] podemos asumir que, a efectos prácticos, todos los jóvenes susceptibles de recibir el mensaje y «contagiarse» tenían móvil» (p.79). Esto lo podemos llevar a la actualidad, ya no con la tecnología de los SMS, pero sí con las redes sociales, mecanismo idéntico con los mismos resultados pero en otro entorno.

Este fenómeno descrito por De Ugarte puede ser plenamente aplicado a lo que ocurre con la viralidad de los videos que se analizarán en el TIF, puesto que una vez subidos a twitter, su dispersión obedeció a lógicas de epidemia, que logran una rápida

diseminación en el entorno digital u opinión pública digital, para pasar a la opinión pública tanto por vía de las mismas redes sociales como de los medios de comunicación.

Ahora, si nos enfocamos de nuevo en el primer objetivo, sobre las razones que llevan a los manifestantes a usar las redes sociales como canal de comunicación y denuncia, mencionando a Cassigoli, Lemus (2015) señala que «la comunicación alternativa estaba fundamentada en una cultura alternativa que orientaba las prácticas de los grupos o colectivos» (p.9) y profundiza en la observación del uso de las tecnologías por parte de los activistas. «La apropiación de Internet por parte de los activistas ha sido un proceso ineludible y a la vez controversial, que ha suscitado posturas que lo desacreditan como práctica de cambio social y perspectivas que ensanchan sus alcances; esto también ha conllevado el uso de conceptos diferentes y con diversas connotaciones, como ha sido el ciberactivismo, infoactivismo, activismo en red, ciberprotestas, o incluso, acepciones peyorativas como desobediencia digital, hackactivismo y terrorismo digital» (p.10).

### **3.4. Democracia digital**

En relación con el concepto democracia digital, Martínez (2011), citando a Robles, hace una descripción de la actividad política que también se desarrolla en el entorno digital. «La cuestión es si el uso de Internet aumenta o disminuye la actividad política general y, en concreto, el uso de asuntos o servicios. Robles describe los siguientes: defensa de derechos políticos o sociales en relación con las administraciones públicas o empresas privadas, realización de trámites burocráticos o administrativos, participación en la política organizada y orientada por las administraciones públicas (democracia digital), y actividades surgidas de los propios ciudadanos potenciadas a través de Internet y que tienen como fin la defensa de derechos o la denuncia de situaciones consideradas injustas (movimientos sociales, asociaciones ciudadanas o, simplemente, de individuos) » (p.6).

Acá observamos cómo el último punto, reseñado como una de las actividades que se pueden desempeñar en el marco de la democracia digital, la “denuncia de situaciones consideradas injustas”, aspecto que se ubica plenamente en el centro de análisis del TIF, y que está relacionado con el primer objetivo, ya que ese tipo de denuncia de hechos abusivos puede explicar por qué se utilizan las redes sociales para este fin.

En el mismo sentido, Millaleo (2013) recuerda a Castells cuando señala que gracias a las nuevas tecnologías, los ciudadanos han retomado su papel de fiscalización en las democracias, en nuestro caso, evidenciando los “errores de las autoridades”. «A través de los selfmedia, como los denomina Castells (2009), la ciudadanía recupera en cierta medida la capacidad fiscalizadora y de denuncia de las promesas incumplidas, ineficacias y errores cometidos por las autoridades políticas. Las bajas barreras de entrada y la posibilidad de ser simultáneamente masiva y personalizada permite que grupos especializados de ciudadanos y organizaciones puedan lograr alto impacto y presencia» (p.134).

Recuerda Fernández (2012) que el internet está logrando que cada vez más personas se involucren en las temas sociales y de democracia. «Este Internet cívico está llevando a la Red a sectores de ciudadanos que no se habían acercado todavía a ella. Y agrega un comentario del profesor Fernando Vallespín: «¿Es internet bueno o malo para la democracia? A la vista de lo que ha acontecido en todo el período anterior y posterior al inicio de la guerra en Irak, suscitar esta pregunta parece casi ridículo. Pocas veces se ha producido, en efecto, un proceso de comunicación de tanta intensidad sobre cuestiones políticas. Y este impulso ha conseguido mantenerse gracias, en gran medida, a la inmensa facilidad de comunicación en información que ofrece este medio. Sin él, movimientos como el de la ‘antiglobalización’ apenas hubieran podido existir» (p.632).

Para volver a los orígenes del ciberactivismo y su relación con la democracia digital, Castells en un artículo publicado en el diario *La Vanguardia* (2011) decía que tanto las revoluciones de la ‘primavera árabe’ como las del movimiento de los indignados en España (2011) eran unas *wikirrevoluciones*: «Conforme se difunde la protesta, se activan las redes móviles, los SMS, los twits y las páginas en Facebook y otras redes, hasta construir un sistema de comunicación y organización sin centro y sin líderes, que funciona con suma eficacia, desbordando censura y represión. En pocos días, decenas de miles de personas se unieron a Facebook y otras redes sociales... Por eso podemos hablar de wikirrevolución. O sea, de una revuelta cogenerada sin estrategia central, por la simple indignación de miles de jóvenes dispuestos a arriesgar sus vidas» (p.16).

Volviendo con Fernández, el autor considera estos movimientos como “2.0”, ya que «por su modo de aparición, difusión e incluso sus acciones se desarrollan en las redes sociales en un modelo de organización asambleario, horizontal y altamente participativo» (p.632) por lo cual se consideran como un buen ejemplo de organización en el marco de la llamada Democracia Digital.

### **3.5. Opinión pública digital**

Como lo señalaba Castells (2009), a lo largo de la historia los procesos de comunicación en la sociedad sufren cambios, y en la actualidad vivimos en lo que se denomina la “sociedad de red”: «nuestro contexto histórico está marcado por procesos contemporáneos de la globalización y el nacimiento de la sociedad en red, que depende de redes de comunicación [...]» (p. 41). Lo cual pone de manifiesto que las redes de comunicación, y entre ellas las redes sociales, son una nueva capa de comunicación de la cual se valen los individuos para establecer una relación con el mundo, que aunque no ha dejado de ser físico, sí está experimentando un creciente volcamiento hacia la virtualidad. Cada vez estamos más relacionados con la pantalla que con el mundo físico, aunque sin dejar de estar vinculados en primer orden a él. Es lo que Thompson (1998) llama, “el carácter híbrido”. (p. 120)

Esta *sociedad en red* de Castells viene a vincularse directamente con la *cultura de la convergencia* de Jenkins (2008) «donde chocan los viejos y los nuevos medios, donde los medios populares se entrecruzan con los corporativos, donde el poder del productor y el consumidor mediáticos interactúan de maneras impredecibles» (p.14). Toda esta estructura es lo que posibilita la emergencia de lo que denominamos “opinión pública digital”, que es el desarrollo de las dinámicas de la opinión pública en entornos digitales, entorno que posibilita nuevas expresiones de comunicación y la aparición de nuevos mecanismos de escucha y movilización ciudadanas, mediadas por plataformas sociales en la red.

En un sentido similar, Bunz (2012) ubica a Internet en el centro de la llamada Opinión pública digital. «El medio central de la nueva opinión pública, la opinión pública digital, es Internet, lo cual sin duda no sorprende a nadie. Internet posibilita una reedición digital de la evolución que experimentó el público compuesto por lectores de periódicos

en el siglo XIX: en Internet las personas pueden reunirse sin tener que concluir en un espacio físico» (p.99).

En ese texto de Bunz, la tecnología ha posibilitado la aparición de un nuevo tipo de masa crítica, que es la base de la nueva opinión pública digital. «Si en el curso de la digitalización detectamos, no obstante, nuevos aspectos en la masa y le atribuimos conocimientos no es por qué los humanos hayamos cambiado. Son más bien las funciones básicas de la tecnología las que han cambiado, lo que ha posibilitado otra organización y otro tipo de masa» (p.101).

Este nuevo tipo de masa es el que está posibilitando cambios en la opinión pública y cambios también en lo social. En el objeto de estudio de este TIF la masa base sobre la cual se construyeron esos contenidos de comunicación son ciudadanos, que ahora gracias a las nuevas tecnologías de comunicaciones pueden llegar a tener incidencia directa en la agenda pública. Y por supuesto, en la noticiosa. Antes de la irrupción de las nuevas tecnologías, si la opinión o el testimonio de un ciudadano era transmitido por un medio de comunicación, era porque había superado previamente el filtro de un editor. Ahora las nuevas plataformas de intercambio, como las redes sociales, permiten al usuario ser el centro de los contenidos.

En ese sentido subraya Bunz, que anteriormente la difusión de contenidos estaba basada en la lógica del periodismo «cuyo norte es por principio del acontecimiento. Sobre el acontecimiento se informa como novedad o en el marco de un aniversario, y lo que no cabe en una de esas dos categorías no la tiene fácil en los medios clásicos. La opinión pública digital en cambio es impulsada sobre todo por los intereses de los usuarios» (p.106).

### **3.6.Comunicación para el cambio social**

En un sentido más amplio, la comunicación también puede ser abordada desde la perspectiva de motor para el cambio social. Al respecto, Gumucio (2001) en una ponencia sobre los alcances en la sociedad de la Comunicación para el Desarrollo, delinea algunas claves que permiten vincular el punto de investigación de este TIF, en

relación a la red social “twitter” como medio alternativo de denuncia pública, con las teorías iniciales de Comunicación para el Desarrollo.

Recuerda Gumucio que en el modelo comunicacional edutainment (p.34) en el que se mezclaba el mercadeo social y el entretenimiento, con ejemplos de campañas contra el tabaquismo, el alcohol, u otras motivando el uso del cinturón de seguridad, mediante propuestas de comunicación que mientras entretienen, también enseñan. Es ahí cuando, viendo algunas experiencias en África del Sur o en Bolivia, resalta que «los medios masivos no son considerados como la varita mágica [...] que produce los cambios sociales, sino como un recurso entre muchos otros» (p.34).

Aquí es cuando Twitter se podría configurar como un nuevo recurso, que ya es independiente de los medios masivos, y que ahora, como se verá más adelante, también está coadyuvando en los cambios sociales.

Y como advierte Gumucio en su ponencia de 2001, aún la teoría comunicacional alrededor de estas nuevas «experiencias de comunicación alternativa y participativa, en contextos comunitarios, tanto urbanos como rurales» no está desarrollada, porque incluso comenzó a desarrollarse años más tarde de su aparición. Lo que se debe subrayar para efectos de estos TIF, es que, como lo señala Gumucio, «el principal objetivo de estas experiencias de comunicación alternativa es conquistar espacios de expresión antes inexistentes» (p.35).

Dentro de los modelos que describe el autor en relación con la Comunicación para el Cambio Social (CCS), el tema de estudio de este TIF se enmarca dentro del modelo de “Comunicación Alternativa”, porque se enmarca como una expresión de una lucha social hacia la «decisión de conquistar un espacio de expresión pública (la que ahora se denomina esfera pública) [...] (donde) el aspecto fundamental es la apropiación de los medios, que en el caso del uso que se le dio a twitter en esas jornadas de protesta, está plenamente documentada y aceptada. Al respecto dice Gumucio «el sentido de la “apropiación” debe entenderse como un modo de desarrollar la capacidad propia, comunitaria y colectiva, de adoptar la comunicación y sus medios como un proceso coadyuvante de las luchas sociales» (p.36). En ese sentido, ¿se enmarca el uso que se le dio a twitter como una apropiación de un medio alternativo para fines de expresión de lucha social? Se intentará resolver esta inquietud en el desarrollo del TIF.

### **3.7. Derecho a la comunicación**

En relación con las teorías sobre “derecho a la comunicación”, abordamos el texto de Desmond Fisher (1984) “El Derecho a comunicar, hoy” se parte de la noción filosófica del ser humano, en el sentido que el derecho a comunicar procede de «la naturaleza misma de la persona humana, como ser comunicador, y de la necesidad humana de comunicación, en el nivel del individuo y en el de la sociedad. Es universal» (p.8).

Teniendo claro que el ser humano comunica por naturaleza, y que el derecho a comunicar es inherente a su condición, Fisher distingue la evolución de los procesos de comunicación en la sociedad y el beneficio que su amplia difusión traen para la democracia. «La evolución gradual de la democracia y la desmitificación del proceso de comunicación, y la más amplia difusión consiguiente del poder que confiere la posesión de información y de los medios pertinentes para comunicarla, han corrido parejas, y se puede decir que, esencialmente, aquélla se debe a éstas. Cuanto más numerosos sean los que poseen información, y cuanto más amplia sea la información de que dispongan, tanto mejor será la sociedad y tanto más sólida su base democrática» (p.9).

En consecuencia, como lo advierte el autor, mientras paralelamente evoluciona la democracia también se amplía el acceso a los medios de comunicación (que antes estaban centralizados-monopolizados por medios privados y/o estatales) y el poder se descentraliza por la posesión de información a través de múltiples medios. ¿Puede ser twitter un ejemplo de cómo un medio de comunicación alternativo distribuye información de manera horizontal para beneficio de la democracia? Esa será otra inquietud a resolver en este TIF.

Anota Fisher que esta dinámica se ve apalancada por 1) crecimiento de la ciencia y la tecnología, 2) la descentralización de la comunicación y la consiguiente redistribución del poder y 3) la percepción cada vez más generalizada de la interdependencia de los individuos, las culturas, las naciones y los pueblos (Fisher, 2001).

Esta situación se ve muy estrechamente vinculada con la emergencia de twitter como herramienta de comunicación, especialmente vista dentro de la esfera pública, por

cuanto, y siguiendo con el planteo de Fisher 1) twitter es una red social basada en redes informáticas y de internet y terminales fijos o móviles de alta tecnología; 2) cualquier persona con acceso a internet tanto desde una terminal fija o móvil puede acceder a twitter, con lo que se configura la descentralización de la comunicación, y 3) los individuos conectados a twitter también están conectados con otros usuarios en el mundo y observan las potencialidades del medio/herramienta en otros contextos, y se aprende de ello para su aplicación local.

Volviendo a lo dicho por Fisher, el autor también hace un recorrido hacia la definición del “Derecho a comunicar”, recordando que en la edición 20 de la Conferencia General de la UNESCO en 1978 «se estimó que el acceso y la participación eran factores decisivos para una buena utilización de las comunicaciones al servicio del fomento de la cultura, el desarrollo y el progreso de la humanidad. Se empezó a apreciar la importancia del aspecto interactivo y de doble sentido de la comunicación, y se advirtió gradualmente la necesidad de las libertades de comunicación, esto es, del derecho a comunicar» (p.12).

De esta manera queda patente, que desde finales de los setenta ya la UNESCO consideraba necesario establecer que una comunicación hacia el desarrollo social debería ser participativa, interactiva o de doble vía, lo que el llamado informe MacBride (1980) dejó más claro:

Hoy en día se considera que la comunicación es un aspecto de los derechos humanos. Pero este derecho se concibe cada vez más como el derecho a comunicar, y rebasa el derecho a recibir comunicación o a ser informado. Se estima pues, que la comunicación es un proceso bidireccional, cuyos participantes -individuos o colectivos- mantienen un diálogo democrático y equilibrado.

Dejando claro que la comunicación va más allá de ser simples receptores de información, se pone énfasis en el derecho humano a comunicar, y se agrega que el diálogo es democrático y equilibrado. ¿Se enmarca entonces, twitter como una herramienta que facilita el derecho humano a comunicar? ¿Qué fines cumpliría twitter como un canal de comunicación alternativo hacia el desarrollo de las democracias? Intentaremos una respuesta a estas inquietudes a lo largo del TIF.

#### 4. MARCO METODOLÓGICO

El tipo de metodología que se propone es cualitativo, puesto que es necesario analizar el contenido de las publicaciones desde lo cualitativo, para desprender un análisis que buscará desde la producción académica y las opiniones de conocedores en esta temática un conocimiento del fenómeno a través de los objetivos específicos propuestos.

<b>Objetivo específico</b>	<b>Técnica</b>
Comprender por qué los protestantes utilizaron masivamente las redes sociales para difundir los abusos policiales a través de videos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mediante entrevista semi estructurada indagar a expertos académicos sobre estas motivaciones</li><li>• Mediante entrevista por medios virtuales indagar a algunos de los usuarios de twitter previamente identificados como denunciantes de los abusos policiales</li></ul>
Analizar el contenido de las publicaciones con mayor alcance hacia la comprensión de su viralidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mediante análisis de contenido, tanto textual como audiovisual</li></ul>
Determinar si este comportamiento corresponde a un nuevo fenómeno de opinión pública digital	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mediante entrevista estructurada indagar a expertos académicos sobre el fenómeno</li></ul>

## 5. TWITTER COMO HERRAMIENTA DE DENUNCIA CIUDADANA

En adelante se intentará una explicación al fenómeno de estudio de este TIF. Se abordarán las causas, motivaciones y resultados esperados que hay tras esta creciente dinámica de comunicación.

### 5.1. Causas

Como se vio en movilizaciones previas en Latinoamérica; las protestas de Chile de 2019, los movimientos #InternetLibreMX (2014) #YoSoyRed (2013), #Yosoy (2012) en México, las marchas a favor y en contra del plebiscito por la paz en Colombia (2016), y las movilizaciones en Argentina #NiUnaMenos (2015), #MiraComoNosPonemos (2018) y #AbortoLegal (2018), la ciudadanía ejerce su derecho a la comunicación y movilización consciente de la importancia de esta actividad para la sociedad. Recordando lo mencionado atrás por Fisher (1984) «Cuanto más numerosos sean los que poseen información, y cuanto más amplia sea la información de que dispongan, tanto mejor será la sociedad y tanto más sólida su base democrática» (p.9).

Insertos en la sociedad de la información y todas las nuevas tecnologías de comunicación de que se dispone, la ciudadanía no es ajena a estas y las apropia, especialmente cuando ven que no hay mayores espacios para sus reivindicaciones en los medios masivos. Retomando a Gumucio (2001), «el principal objetivo de estas experiencias de comunicación alternativa es conquistar espacios de expresión antes inexistentes» (p.35).

De esta manera, como caldo de cultivo del fenómeno de comunicación que analiza este TIF está la predominancia de los medios masivos y su casi invisibilización de la ciudadanía (los medios son tan conscientes de esta realidad que han creado espacios para reivindicar el espacio de los ciudadanos, con formatos como “El reportero soy yo”, y de otro lado la aparición de nuevas tecnologías de comunicación que posibilitan una

comunicación instantánea, horizontal, plural y que si bien hoy sigue siendo alternativa, tiende a vigorizarse cada vez más. También hace parte del caldo, el hecho que la agenda de los medios y la poderosa pluma de sus directores/editores no incluyen con mucha frecuencia los hechos y pedidos de los ciudadanos, por criterios periodísticos que no pocas veces están desconectados con la realidad cotidiana de la gente.

#### 5.1.1. Desconexión e indiferencia entre el gobierno con la ciudadanía y nuevas posibilidades de comunicación

El catedrático Carlos Alfonso Velásquez, máster en Estudios Políticos y quien ha dictado las asignaturas de Teoría Política, Teoría del Estado, Evolución y Perspectivas del Conflicto Armado Colombiano y Política Colombiana Contemporánea en universidades colombianas, considera que este tipo de acción en las redes sociales puede obedecer a un cansancio de la ciudadanía con la narrativa oficial cuando se trata de responder frente a denuncias de abuso de las autoridades, por lo cual se quiere contrarrestar dicha narrativa con más material que evidencie el abuso.

“Varios de ellos se sienten cansados de la verdad disfrazada, de lo políticamente correcto; la respuesta de que ‘se va a investigar’ ya cansó a la gente, sobre todo después de ver casos como el de Javier Ordoñez, que a mí mismo me indignó”, manifestó en entrevista para este trabajo, y que se puede ver en video como material complementario.

“Otro detonante puede ser la indiferencia del presidente Duque frente a este tipo de hechos. Por ejemplo, cuando fue preguntado por lo ocurrido con el bombardeo en Caquetá donde murieron niños, y el presidente responde con ¿De qué me hablas viejo? Entonces, ver indiferencia de parte del gobierno hacia asuntos sensibles de violencia, de unos jóvenes que esperaban que el país por fin entrara en un proceso de paz, de terminar el conflicto con la guerrillera más longeva y beligerante, y resulta que siguen los bombardeos, líderes sociales que asesinan, ven a un presidente indiferente, y no se le ve que realmente le importe eso”, explica.

“En el caso de la muerte del abogado Ordoñez, con esos abusos extremos y hasta cobardes de la policía, el presidente va y se saca una foto con la chaqueta de policía frente a un CAI (Centro de Atención Inmediata de la policía), no se esperó a que

hubiese un resultado de la investigación, fue una falta de visión, de tacto político, de estar conectado con los sentimientos de la gente, y sobre todo de la gente joven”, agrega el catedrático.

El cientista político y activista digital Juan David Martínez coincide con el catedrático Velásquez en situar como una causa de la situación la desconfianza hacia la autoridad, pero agrega que es un fenómeno que es tendencia en otras latitudes.

“Si usted lleva una denuncia de abuso policial eso tiene poca respuesta, porque además eso lo tiene que llevar ante la misma policía, entonces hay una desconfianza de los jóvenes en que la autoridad pueda resolverle este tipo de problemas. Segundo, creo que hay un tema de tendencia, como en Estados Unidos donde es más común ver este tipo de videos de abuso policial, y acá (en Colombia) ya tiene el celular en el bolsillo y eso facilita las cosas, entonces es más fácil hacer una denuncia pública a través de canales privados como twitter, como youtube, como Facebook, y es una forma de acceso a procesos más grandes”, comenta.

Agrega Martínez que el factor de la viralidad puede generar otras dinámicas, que van desde buscar la máxima exposición para lograr efectos con la denuncia hasta ser simplemente una persona en búsqueda de ‘likes’.

“A través de un video que se publica, si alcanza a ser viral, si llega a oídos de un periodista importante o de una organización de DDHH, tal vez su queja pueda ser más oída. Y también hay una banalización de las cosas, que es básicamente perseguir el ‘like’. Ante una situación de abuso policial, la primera reacción de la gente es sacar el celular. Y eso, a pesar de tener un grado de altruismo también tiene un grado de egoísmo, de pensar ‘si yo publico esto, puedo ser viral’, es perseguir un like, porque la reacción natural cuando uno ve que a alguien lo están golpeando debería ser tratar de detener el abuso. Por ejemplo en el caso de Javier Ordoñez, los amigos veían cómo lo estaban matando pero no dejaban de grabar, pero me parece que esa es una reacción antinatural. Si yo veo que eso le está pasando a alguien que yo estimo lo que hago es defender a la persona, hacia sea contra la policía o con quién sea, pero la reacción es ‘voy a ganar el like, voy a ser viral, voy a denunciar esto en las redes, y eso me parece un poco banal, que responde a otras lógicas de la ciudadanía donde uno es ciudadano es a través de lo digital, donde lo público se trasladó a lo digital”, puntualiza.

Carolina Botero, directora de la Fundación Karisma y quien viene trabajando desde hace más de una década en la promoción y defensa de los derechos humanos en Internet, afirma que los antecedentes de este tipo de actividad en las redes se pueden ubicar en la llamada Primavera árabe y posteriormente con movimientos similares en España, y que a pesar de los filtros, mostraron otra cara de la realidad.

“Si bien hubo bloqueos importantes por motivo de los procesos de moderación de contenidos en las redes sociales, también porque hay muchas noticias falsas, mucha desinformación (...) la realidad es que muchas de ellas se prueban fácilmente ciertas, como cuando el mismo hecho es captado por diferentes cámaras, y comprobado por otros medios. Así que terminan siendo los ojos de protestas que no están sucediendo en los centros de poder, donde quizá los medios principales no les están poniendo suficiente atención o porque suceden en horas extrañas, entonces son protestas que son capturadas por quienes las están viviendo, y esto es supremamente importante y le ha dado la otra mirada a las protestas durante los últimos años” explica.

Un usuario de twitter, @Aelfm (lo llamaremos Andrés) que ha sido muy activo en los últimos días de abril y mayo de 2021 frente a la denuncia de abusos policiales en Cali y en el Valle del Cauca, donde al momento de realizar este trabajo se presentan graves desórdenes en medio de un paro nacional y que también han producido abusos policiales, comentó para este trabajo que una motivación para la publicación de este tipo de contenidos vía twitter es el veto que según él ha establecido Facebook e Instagram a las publicaciones de este tipo en esa región, y que aunque se permite su publicación, manifiesta que fuera de esa región no ha sido posible que otros usuarios de Colombia y el mundo observen lo que se publica.

“Estamos teniendo cinco a seis muertos diarios en la primera línea, ese desespero de escuchar gritos, explosiones en la calle, ese desespero me llevó a hacer esta tarea que nadie está haciendo, la tarea que yo asumí es hilar acontecimientos con pruebas y videos, mi intención es mostrar lo que está pasando. Estoy rompiendo el bloqueo que nos está haciendo Facebook porque whatsapp, Facebook e instagram que son las redes que están moviendo toda la información en Cali nos tienen bloqueados hacia el exterior, hay mucha evidencia de imágenes que no son violentas pero que por aludir al paro, se ocultan como contenido peligroso, se borran las publicaciones, los lives se borran, se

montan falsos lives de días anteriores, es como si la misma policía tuviera el control total de Facebook, ese veto es lo que he estado intentado romper”, explica.

Por su parte, la periodista de la radio pública Radio Nacional de Colombia, Carolina Bustamante, considera que las motivaciones de los jóvenes al publicar este tipo de contenidos pueden obedecer a tres cosas: una crisis de confianza desde años atrás entre la ciudadanía y los gobiernos, el sesgo en el manejo de la información por parte de los medios de comunicación, y la inmediatez que ofrecen las redes para subir información e informarse de la actualidad.

“Existe una necesidad imperiosa de mostrarle a los gobiernos de turno que su trabajo no ha estado en concordancia con las necesidades que la ciudadanía tiene, es un cúmulo de situaciones que ha llevado a los jóvenes a esta posición de no reconocimiento hacia los gobiernos, de no sentirlos cercanos, de no creer en lo que dicen, y ha sido este cúmulo de emociones y necesidades de poder decir las cosas lo que los ha llevado a usar masivamente las redes sociales. De otro lado los medios de comunicación también tienen una responsabilidad grandísima, ya que en esa filosofía o ideología falsa en la que viven constantemente donde están señalando qué pueden o qué no pueden mostrar, pues se ha sesgado claramente la información y han generado mensajes equívocos o incompletos para la gente y las redes sociales no tienen ese filtro, entonces a la hora de poner conocer toda esa información la gente va a las redes sociales. Y lo tercero es la inmediatez. El hecho de no tener que esperar a la emisión de un noticiero, o al avance informativo en radio, o la impresión del diario o la publicación en digital para conocer lo que está ocurriendo, hoy se da en tiempo real, o incluso vivir la situación y en tiempo real poderla mostrar al mundo, ese también es un factor que explica la masificación de las redes sociales.

La periodista cuestiona calificar como ‘alternativas’ a las redes sociales como medios de comunicación. Según ella, ya son medios establecidos.

“Las redes sociales ya no son medios alternativos, ahora son un medio prioritario de consulta. Ya la gente no ve noticieros, no lee periódicos, la gente se volca directamente a las redes sociales, y eso también puede resultar nocivo”, expresa.

## 5.2.Motivaciones

Retomando a Baudillard (1990) «no hay acto ni acontecimiento que no se refracte en una imagen técnica, ni una acción que no desee ser fotografiada, filmada, grabada, virtualizada, que no desee confluir en esta memoria y hacerse en ésta eternamente reproducible», se hace claro que hoy más que nunca, se quiere que toda acción quede grabada, fotografiada, con la intención de guardar ese momento, y también de exponerlo públicamente cuando se considere.

De otro lado, Lemus (2015) en su ponencia desarrolla lo expuesto por Kelly Garret (2006) sobre activismo digital, y cuyo análisis se puede resumir en tres aspectos: a) los niveles de participación; b) los procesos de colaboración y organización y c) los procesos de gestión de la información.

Frente a los procesos de participación, se menciona que ha sido vital la reducción de costos para la difusión de información del movimiento y en segundo, «nuevas posibilidades de participación política, ya que los recursos digitales tienen mayor alcance para promover la identidad colectiva entre una población dispersa» (p.11).

Con respecto a los procesos de colaboración y organización, menciona que «el uso de las TIC ha permitido técnicamente canales de comunicación y herramientas que proveen la capacidad de coordinar acciones sin una estructura organizacional interna ni jerárquica» (íbid).

Y en relación con los procesos de gestión de la información, se refiere a «la posibilidad de contar con canales de difusión de información menos limitados, más baratos y más rápidos» (íbid).

Añade Lemus a lo dicho por Garret el elemento del alcance, aspecto muy importante del uso de las TIC por parte de los activistas digitales. Estas facilidades «potencializan las tecnologías móviles para alcanzar a un mayor número de personas, pasando por alto a los medios de comunicación masivos tradicionales, como la televisión» y, al citar a Zook (1996), señala que «Internet es un nuevo canal que está acorde a valores como la libertad de expresión, la igualdad y el pluralismo, el cual está generando fuentes con legitimidad creciente, al margen de los grandes medios privado-comerciales» (íbid).

De esta manera hay varios elementos que pueden sumarse para explicar las motivaciones de los jóvenes al publicar estos videos, motivaciones que presentan una interrelación entre los usos de las tecnologías actuales (hoy todo puede y quiere ser grabado) y las nuevas dinámicas de uso de las TIC: buenos resultados a bajo costo, alcance, visibilización, facilidad de coordinación, rapidez/inmediatez, sin dejar de lado el elemento alternativo de comunicación que ofrece Internet, y puntualmente las redes sociales, a sus usuarios, y que como se mencionaba anteriormente muchas veces no encuentran canales de expresión apropiados en los medios masivos de comunicación.

### 5.2.1. El papel de lo audiovisual en la denuncia ciudadana

El profesor Velásquez recuerda a Sartori (1997) con el *homo videns*, en donde el politólogo italiano reseña el papel de los multimedios y especialmente de la televisión en el público, así como también las características de la opinión pública en las democracias representativas de hoy, fuertemente dirigidas por el mundo de las imágenes y de los sondeos de opinión.

En este mundo dirigido por el poder de la imagen y los sentidos, “la opinión pública comenzó a formarse más por los sentidos que por la lectura de textos, una prevalencia de lo audiovisual sobre lo escrito. Aunque la prensa escrita se mantiene, y la leen los que quieren estar bien informados, la mayoría de jóvenes usan Facebook, twitter, y estas redes, además de youtube, son redes que por excelencia funcionan muy bien para lo audiovisual”, anota.

Considera el catedrático, que también es coronel en uso de retiro del ejército colombiano, que los abusos de la fuerza pública no son cosa nueva, pero que la publicación de algunos casos en las redes termina generando un efecto amplificador.

“A través del tiempo siempre ha habido abusos policiales, y ni la policía ni los militares son ángeles ni querubines, pero esos abusos son muy sectorizados y hoy no son tan generalizados, pero una toma en youtube replicada en twitter la hace ver como si fueran muchos abusos y en muchas partes, por ejemplo si se incendia un CAI de cientos que hay en Bogotá, el impacto es grandísimo, a pesar que puede ser uno de muchos, la opinión se queda con el impacto de esa imagen”, señala.

Por su parte, la abogada e investigadora Carolina Botero considera que, antes que observar las motivaciones, hay que reconocer que internet y las redes sociales son los medios que los jóvenes usan normalmente para comunicarse.

“Es el uso normal. La juventud utiliza las redes sociales para comunicarse y lo que estamos viendo es la digitalización de nuestra vida cotidiana. En la protesta ellos están afuera con su celular, están indignados, y están grabando. Pero no solamente se graba violencia, se graban las canciones, la creatividad, se graba todo. La motivación es que, así como graban *selfies* o retos, también graban una protesta, graban festejos y graban violencia. Yo creo que es normal, es la digitalización de la vida”, apuntó.

Sobre las motivaciones que hay detrás de la publicación en redes de material de abuso policial, Botero es contundente en señalar que la principal motivación es la denuncia.

“Lo que se hace es denunciar lo que está pasando, mostrar lo que están viendo, dejar alguna evidencia. Estamos en un país donde la confianza hacia la autoridad, hacia el Estado es muy poca, y aunque es una motivación en Colombia, podría ser una motivación en cualquier lugar. Lo mismo que ocurrió con la primavera árabe, lo mismo que ocurrió en España con el 15-M, es la idea de cómo documentar (...) antes no quedaba documentado, y ahora es muy fácil documentarlo, está en tu bolsillo, poder dejar la evidencia de lo que está pasando y de lo que estás viviendo. Eso es muy potente, además con medios que la juventud conoce muy bien y maneja muy fácil”, indica.

Entre tanto, el usuario de twitter que entrevistamos, @Aelfm, considera que su labor de agregación de contenidos relacionados con abuso policial es una tarea que es fundamental para que la ciudadanía conozca lo que ocurre y se pueda superar la situación, y va más allá al proponer que desde lo digital, se logre la renuncia del presidente y el ejecutivo en pleno para demostrar el poder del pueblo.

“Entre más nos demoremos en dimensionar lo que está pasando, más va a durar esto y más efectos negativos va a tener. Para mucha gente, durante dos semanas Cali no estaba bloqueada, ni Buenaventura (puerto marítimo) estaba cerrado. Esa es mi tarea, yo ejerzo mi trabajo por sentido común, si yo veo que nadie lo está haciendo alguien lo tiene que hacer. Yo no represento a nadie, ni a un bloqueo ni a una organización. Mi tarea principal es que esto acabe rápido, pero que no acabe con una derrota de la protesta

social. Por eso mi mayor afán es que la gente dimensione el tamaño de lo que está pasando acá (...) el objetivo es lograr la renuncia del presidente y de todo el ejecutivo para hacer elecciones en tres meses. Yo lo que quiero es que la gente entienda es que vamos por ese objetivo. Si como sociedad nos apegamos a eso, ganamos más rápido la batalla, todos unidos en una sola consigna”, explica.

Por su parte, la periodista Carolina Bustamante es crítica sobre el uso que se le está dando a las redes sociales. Por un lado destaca la labor de denuncia y/o veeduría que se puede hacer desde las redes, pero también subraya que lo que se publica allí no está desprovisto de intereses de todo tipo.

“La red social sí se convirtió en un medio de denuncia o de veeduría ciudadana constante que le permite a la gente denunciar, mostrar lo que está pasando como en este caso particular de abuso policial, es claramente un medio importante. El problema es que la utilización de ese medio viene acompañado de otros factores: viene acompañado de intereses políticos, sociales, de ideologías, de una cantidad de situaciones que van mucho más allá de la exposición de un hecho. Cuando se hace una veeduría ciudadana, lo que se hace es mostrarle al mundo lo “real” que está sucediendo de una situación cualquiera, en este caso no pasa así. En este caso, algunas publicaciones sí tienen ese factor de veeduría o de denuncia de algo que está pasando, pero otras lo que han hecho es cargar a la población de un sentimiento que los lleva a la agresividad, que los lleva a ser más coactivos, que los lleve a rechazar a la institución o a todo aquello que no esté en concordancia con lo que ellos consideran. Así la red social se convierte entonces en un medio de intolerancia social, y no en un medio de lucha y de expresión social” indica.

### 5.3. Consecuencias sociales del activismo en redes

En el texto “Activismo Digital en Chile”, Millaleo (2013) subraya que «Internet parece proveer a los movimientos sociales de nuevas oportunidades para reestructurar sus comunicaciones internas, así como el uso externo de medios para mejorar sus posibilidades estratégicas» (p.9) lo cual pone el acento del activismo digital en las “Comunicaciones internas” y “mejora de posibilidades estratégicas”.

Recuerda el autor lo comentado por Hindman (2009) al mencionar que «hay coincidencia en que la red permite que coaliciones grandes y flexibles sean capaces de organizarse muy rápidamente» (íbid.)

Para el autor, «Internet facilita y soporta la acción colectiva offline, ofreciendo posibilidades de organización, movilización y por otra, crea nuevos modos de acción colectiva. Internet ha sido usada para hacer aparecer nuevas formas y actividades de protesta online, así como para crear versiones virtuales de acciones de protesta que surgieron en el mundo real» (íbid.)

Conscientes ya del profundo impacto que tiene y que tendrá internet en la acción colectiva, Millaleo profundiza tres tipos de activismo digital en el marco político: *e-movilización*, *e-tácticas*, e *e-movimientos*. (p.17).

La *e-movilización*, busca el uso de las tecnologías en la organización de protestas *offline*; contienen llamados para la acción desde las páginas web de los organizadores; los *e-movimientos*, «los cuales existen exclusivamente en Internet, no teniendo directamente consecuencias en movilizaciones *offline*» (p.18) y las *e-tácticas*, que según el autor son «la ‘coordinación intermedia’, referida a prácticas como peticiones online, boicots, cartas y campañas de e-mail, entre otras, las cuales vinculan formas de acción colectiva ya existente con soportes online, y sus capacidades para coordinar e influenciar la sociedad» (p.18).

De esta manera es evidente que lo que trata el tema de estudio propuesto se enmarca dentro de las *e-tácticas*, toda vez que el uso de las tecnologías para la denuncia de abusos policiales no se enmarca necesariamente dentro de la categoría de la *e-movilización*, puesto que la situación parte del abuso de miembros de la policía y no de un llamado de una organización social hacia la movilización, de otro lado tampoco es necesariamente unos *e-movimientos* puesto que sus dinámicas no culminan en el entorno *online*, mas sí puede corresponder a una expresión de las *e-tácticas*, puesto que puede ser vista la publicación de esos trinos, fotografías y videos como una táctica de acción colectiva, espontánea, no vertical, no coordinada, pero finalmente como una acción que, muchas veces con soportes audiovisuales, documenta lo sucedido y busca influenciar la sociedad. Cabe a continuación, a través de lo dicho por los entrevistados, conocer en qué manera buscan influenciar a la sociedad en este caso específico.

### 5.3.1 El video, una herramienta que produce cambios

El profesor Velásquez señala que hay una clara diferencia entre la actitud de la policía entre los hechos de septiembre de 2020 con los hechos de mayo de 2021, y en buena parte obedecen a lo registrado en video y difundido por las redes sociales.

“En septiembre (2020) cuando los manifestantes quemaron un CAI, los policías salieron a disparar a la gente, gravísimo, pero ahora, en las actuales protestas, cuando quemaron el CAI en la localidad de Usme, los diez policías que había adentro salieron inmediatamente de ahí, para salvar sus vidas, pero no salieron a disparar a la gente, hicieron lo mejor para ellos y para la Institución, entonces uno se pregunta, ¿será que ya influyó las sanciones que hubo en su momento, será que los policías ya no piensan que no les va a pasar nada al dispararle a la gente?”, se pregunta.

“Los medios y las autoridades se dieron cuenta que el asunto es serio, que no son videos que se suben por subirlos, es una situación seria y que hay que corregir. De otro lado el área de ciberseguridad de la policía trabaja aceleradamente para ubicar cuentas falsas o imágenes que son de otra época o incluso de otros países, para bloquear un poco la desinformación, a veces entrando en terrenos de la censura, aunque no hay claridad de si es así, pero todo eso es por darse cuenta que la situación es en serio, que no es desinformación, y que hay que parar esos abusos policiales, porque esos abusos es lo que más hiere la sensibilidad de los jóvenes, y de cualquier civil y cualquier demócrata”, puntualiza.

El politólogo Juan David Martínez reitera como una consecuencia grave en la sociedad la manera en que la ciudadanía reacciona frente a los abusos de la autoridad.

“Una consecuencia está en la ciudadanía, en cómo nos relacionamos con el otro. Como lo que le sucede al otro primero no nos toca tanto, sino que se piensa es cómo puedo llevarlo a mis redes, eso es una deshumanización de procesos naturales; uno ante la injusticia debería manifestarse, de forma física, no solo a través de una pantalla”, expone.

Contrario a Velásquez, que manifiesta que la policía ahora está más cuidadosa por la omnipresencia de cámaras en los celulares que todo lo registran, para Martínez, al ver que no pasa nada con las denuncias en video, la policía no toma ninguna precaución.

“La misma policía ha cambiado un poco su actitud. Al principio la policía pedía que no se le filmara, y eso ahora no sucede, creo que es porque ellos ya saben que esto no tiene unas consecuencias reales, alimenta algunos odios y resentimientos pero más allá de eso, pocas veces concluye en sanciones o en cambios dentro del accionar de las autoridades y de los ciudadanos”, explica.

Entre tanto, Carolina Botero considera que estas dinámicas obedecen a un cambio profundo en la manera en que la ciudadanía se informa, y se encuentra en el entorno digital un territorio fértil para difundir información y lograr objetivos.

“Cada vez más el número de gente que se informa por redes sociales es más, y cada vez más los medios tradicionales están en las redes sociales, toman la información de las redes sociales, ahora incluso hay otras herramientas que no son redes sociales y que están teniendo más fuerza, por ejemplo whatsapp, donde la forma como la gente creó su uso lo convirtió en una red social más”, enfatiza.

Para la investigadora en Derechos Humanos en Internet, lo que se ha visto especialmente en twitter obedece a que la discusión pública en temas políticos está en esa red social más que en cualquier otra, pero no es la red que prefieren los jóvenes. El colectivo de jóvenes que hacen presencia con su denuncia pública aparece en twitter porque es el medio más idóneo.

“Twitter tiene importancia en Colombia porque es el medio político por excelencia, entonces en una discusión como la protesta cobra relevancia, pero si fuéramos a ver cuál es el medio de comunicación para los jóvenes yo no creo que sea twitter. Twitter los ha convocado ahora porque estamos hablando de un tema de protesta, de un tema político y allí es donde están los políticos, donde hay discusiones y donde hay tendencias, no necesariamente porque los jóvenes sean activos allí”, expone.

Por su parte el ciudadano @Aelfm, quien viene contando vía twitter lo que ocurre en Cali (Colombia) durante las manifestaciones de mayo de 2021, considera que tanto lo que él como organizaciones de DDHH han publicado en redes, ha servido para que el mundo voltee a mirar a Cali, porque considera que ni los ciudadanos ni los medios locales habían podido mostrar a nivel local, nacional ni internacionalmente todo lo que viene ocurriendo en la región.

“Básicamente después de publicar esa información, los medios europeos comenzaron a enviar corresponsales de guerra, con cascos y chalecos antibalas, medios como DW, France24, la BBC, yo he hablado directamente con la BBC de Londres (...) mi trabajo en twitter ya es más a nivel nacional, estoy rompiendo un cerco informativo a nivel interno nacional ahora, en un principio lo hice internacional pero acá ya están todos los medios internacionales, por eso esa diferencia tan grande entre la noticia de un periódico de Colombia y la noticia de cualquier periódico en cualquier parte del mundo sobre esto, porque ya ese cerco se rompió”, puntualiza.

La periodista Carolina Bustamante, hace una reflexión sobre el mal uso de la información que la ciudadanía publica en redes sociales, desde la labor de los medios de comunicación, a la luz de lo ocurrido en durante los días de protestas en septiembre de 2020, cuando proliferaron los videos de gente en las calles y videos de la policía atacando a la ciudadanía, y un supuesto caos que se iba tomando la ciudad, sensación de caos tuvo su punto culminante con el toque de queda decretado por la alcaldesa.

“Fue la primera vez que Claudia López decreta un toque de queda en Bogotá. La gente salía con palos a cuidar los conjuntos residenciales porque los venezolanos se iban a meter a las casas, y ese fue un show espantoso y mentiroso en el que los medios de comunicación tuvimos una responsabilidad enorme, y es ahí donde empezamos a hablar de fake news, de lo cuidadoso que hay que ser con la información que se publica en redes y que los medios retoman, porque también se han publicado cosas que no han sido ciertas, o donde se tergiversa la información y lo que se dice no es real, por ejemplo con lo que se dijo de los venezolanos, los medios tomaron los videos que estaban en redes sociales y los comenzaron a publicar con la misma narrativa. Y resultó ser la misma gente, que corría de lado a lado con palos, pero no había nadie alrededor. Entonces, la vulnerabilidad que tienen no solamente los ciudadanos de a pie, sino los mismos medios de comunicación a caer en una información que seguramente tiene un interés particular, y llegar a comprobar esa información de facto, ya no se vuelve tan fácil. Por eso los medios de comunicación tienen que tener un cuidado enorme, hay que tener un rigor muy fuerte, para saber qué se publica y qué no, porque si no se puede recaer en lo mismo, siempre que alguien publica una información tiene un interés particular y eso no se puede olvidar nunca”, recalca la periodista.

#### 5.4. Hacia la comprensión de la viralidad en twitter

Como lo mencionaba el politólogo Juan David Martínez, una motivación que puede estar detrás de la publicación de este tipo de contenidos es lograr ser virales. Lograr un impacto en las redes, ya sea porque se quiere que la denuncia, en este caso, tenga un gran alcance, o fines más banales como llegar a tener un reconocimiento en la red a partir de ‘likes’.

Retomando a De Ugarte (2007) que decía que «En el mundo de la comunicación el SMS funciona plenamente la lógica de las «epidemias» [...] podemos asumir que, a efectos prácticos, todos los jóvenes susceptibles de recibir el mensaje y «contagiarse» tenían móvil» (p.79), y reemplazando el SMS por los trinos o los posts en redes sociales, vemos que el efecto contagio es el mismo, cabe observar qué elementos comunes pueden tener algunas publicaciones seleccionadas, durante los hechos de septiembre de 2020 en Bogotá, para intentar una explicación de su viralidad.

El profesor Cárcar Benito (2015), hace un acercamiento a la definición de la viralidad en el entorno de las nuevas tecnologías de comunicación, haciendo un paralelo con el marketing viral. «Una de las técnicas emergentes en estos contactos es el denominado marketing viral, consistente en la difusión rápida y masiva de un mensaje en la red [...] Por tanto, el marketing viral intenta explotar las redes sociales para producir incrementos exponenciales en conocimiento del mensaje (marca o mensaje) de forma análoga a la expansión de un virus informático. Se basa en el boca a boca mediante medios electrónicos, es decir, de las tecnologías de la información en sus nuevos formatos para alcanzar al mayor número de personas» (p.128).

Destaca también Cárcar la importancia de las redes dentro del ciberactivismo. «En efecto, debemos analizar la importancia de las redes y la gestión de las mismas para los movimientos sociales, entendiéndolas como una herramienta de comunicación y difusión. Surge el ciberactivismo como movilización desde el conjunto de las TIC que posibilitan mayor difusión de información y una gran audiencia». (íbid.)

De Ugarte (2007) también hace su definición de ciberactivismo, destacando el papel que juega el ‘boca a boca’ electrónico: «Podríamos definir *ciberactivismo* como toda estrategia que persigue el cambio de la agenda pública, la inclusión de un nuevo tema en

el orden del día de la gran discusión social, mediante la difusión de un determinado mensaje y su propagación a través del «boca a boca» multiplicado por los medios de comunicación y publicación electrónica personal» (p. 85).

Visto este rápido repaso sobre conceptos importantes en relación con el manejo de mensajes que buscan ser virales en redes sociales, y cómo el ciberactivismo se apoya en en las mismas redes para difundir ampliamente un mensaje, presentaremos un análisis descriptivo de 10 publicaciones que lograron un gran alcance para las fechas que el estudio propone.

## 1 - @ruidiaz\_ddhh

 **SECRETO A**     @ruidiaz\_ddhh · 9 sept. 2020

09/09/2020 **ABUSO POLICIAL - LOCALIDAD DE ENGATIVA.** Localidad de Engativa. El Abogado Javier Ordoñez muere después de brutal golpiza y aplicación teaser (choques eléctricos) xparte d 2 policías. [#HolmesRenuncie](#) [#AbusoPolicial](#)



315,7 mil reproducciones 0:04 / 2:20  

 575  4,5 mil  4,5 mil 

Fecha: 9 de septiembre 2020

Reproducciones del video: 315.700 aprox.

RT's: 4.500 aprox

FAVs: 4.500 aprox

Duración: 2:20"

Link original: [https://twitter.com/ruidiaz\\_ddhh/status/1303647769861578753](https://twitter.com/ruidiaz_ddhh/status/1303647769861578753)

**Análisis de contenido:** este video fue la chispa que inició las masivas protestas contra la policía de Bogotá en septiembre de 2020, y es precisamente un abuso policial muy grave, que causa la muerte de la víctima, el abogado Javier Ordoñez. El hombre es reducido por dos uniformados, uno de ellos le aplica incesantemente descargas eléctricas con una pistola "taser", el hombre pide también incesantemente que no lo torturen más, dice que se está ahogando, mientras el que graba le reclama a los policías que Javier Ordoñez ya les ha pedido que por favor no le hagan más daño. El video revela con crudeza cómo este grupo de policías se ensaña contra el individuo, y el que graba alza la voz para suplicar que liberen al hombre, al tiempo que advierte que está grabando. Uno de los patrulleros implicados ya recibió una condena de 20 años de prisión por estar directamente involucrado en los hechos.

Acá cobra vigencia lo dicho por Castells (1997), ya que en este caso, las nuevas tecnologías posibilitadas por los dispositivos electrónicos (celulares) y el internet, en llave, desencadenaron un proceso que se tradujo en un estallido social, a partir de este video, con evidentes consecuencias en lo político. Por eso sostenía el sociólogo español que «este medio tecnológico (las nuevas tecnologías de información) inducen nuevas reglas de juego que, en el contexto de las transformaciones sociales, culturales y políticas [...] afectan de forma importante a la sustancia política. El punto clave es que los medios electrónicos [...] se han convertido en el espacio privilegiado de la política» (p. 343).

El profesor Leonardo Murolo (2020) también nos ofrece una explicación hacia los usos novedosos que los usuarios hacen de las nuevas tecnologías, y de cómo esas tecnologías pueden pasar de determinar a las sociedades a ofrecerles nuevas posibilidades, como el uso que vemos por parte de la ciudadanía de estas tecnologías, puntualmente el uso que

se observa tras la publicación de este video, y la manera en que la apropiaron para fines de denuncia social y rebustecimiento democrático.

«Las tecnologías, como medios de expresión, definitivamente ofrecen novedosas maneras de comunicarse a los sujetos. Depende de las habilidades y creatividad desplegadas en los usos alternativos, que las tecnologías dejen de investir una carga de determinación hacia la sociedad y se revistan, finalmente, de posibilidad» (p.7).

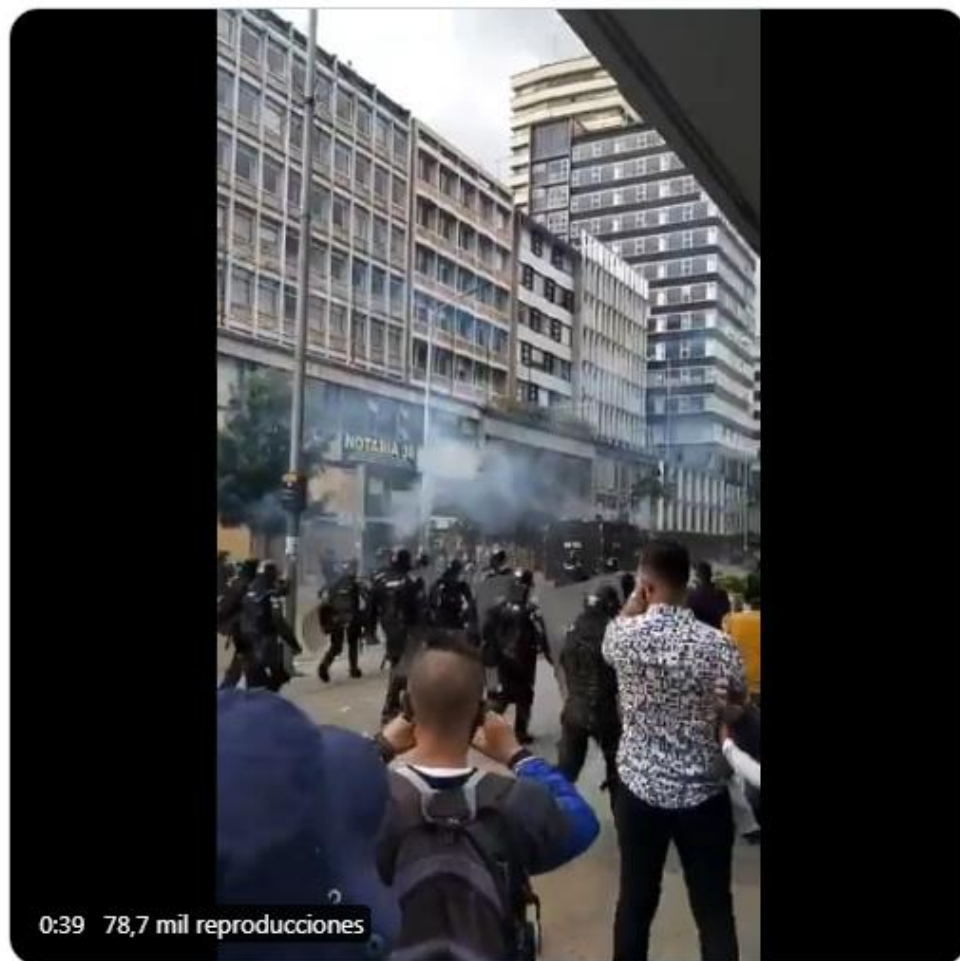
## 2 - @maogranados



**Jose Mauricio Granados** @MaoGranados · 13 sept. 2020



Esmad interviene con gases para dispersar manifestación en la carrera Séptima, centro de Bogotá. [#CityNoticiasFDS](#)



0:39 78,7 mil reproducciones

94

484

654



Fecha: 13 de septiembre 2020

Reproducciones del video: 78.700 aprox.

RT's: 484

FAVs: 654

Duración: 0:49”

Link original: <https://twitter.com/MaoGranados/status/1305265437123502080>

**Análisis de contenido:** el usuario muestra cómo la policía y el ESMAD (Escuadrón Móvil Anti Disturbios) irrumpe en una marcha pacífica en la carrera 7ª que iba hacia la Plaza de Bolívar (centro de Bogotá). Previamente el usuario había publicado un video de cómo transcurría la manifestación pacíficamente.

Como lo anotábamos con los profesores García, Del Hoyo y Fernández (2014), en relación con el ciberactivismo desarrollado por jóvenes, un elemento clave para adelantar procesos de activismo en línea es la alfabetización digital y la competencia en los entornos virtuales. El joven que publica el post, José Mauricio Granados, por su condición de periodista, conoce aún mejor las herramientas y el uso que se le debe dar para impactar con el mensaje. Por eso el post está escrito a manera de titular de noticia, en lenguaje neutral, y con un HT de un noticiero local para asegurar mayor alcance. Esta situación está en sintonía por lo comentado por los autores, quienes sostienen que «los jóvenes tienen a su alcance, a través de las redes sociales, multitud de posibilidades de participar activamente a la hora de provocar cambios sociales, pues la misma participación en redes aumenta su conocimiento sobre formas de interacción que lo facilitan» (p.3).

### 3 - @Hekatombe\_



Revista Hekatombe 🇪🇸🔥💜  
@Hekatombe\_



Circula en redes sociales este video de un agente de policía disparando con arma de fuego a las y los manifestantes, mientras el resto de su escuadrón le secunda.

Fontibón, 10 de septiembre.



7:37 p. m. · 10 sept. 2020 · Twitter for Android

314 Retweets 39 Tweets citados 248 Me gusta

Fecha: 10 de septiembre 2020

Reproducciones del video: 7.500 aprox.

RT's: 314

FAVs: 284

Duración: 0:31"

Link original: [https://twitter.com/Hekatombe\\_/status/1304217519998341121](https://twitter.com/Hekatombe_/status/1304217519998341121)

**Análisis de contenido:** un medio de comunicación, Revista Hekatombe, que según su perfil se considera alternativo, retoma una publicación de redes sociales donde se

observa, al menos a dos policías uniformados, disparando con arma de fuego a los manifestantes. Se escucha a la ciudadanía su reclamo por este comportamiento.

Con este video queda patente lo dicho por Baudillard (1990), quien destacaba que por la omnipresencia de las cámaras, ahora todos los hechos son susceptibles de ser grabados, sobre todo este tipo de hechos que sin duda, como sugiere el mismo autor, se quiere que se “eternamente reproducible”: «no hay acto ni acontecimiento que no se refracte en una imagen técnica, ni una acción que no desee ser fotografiada, filmada, grabada, virtualizada, que no desee confluir en esta memoria y hacerse en ésta eternamente reproducible» (p.5). Este video, con uniformados disparando a la protestantes, es un video que con más razón se graba y se difunde de la manera más amplia posible por dejar en clara evidencia un caso de claro abuso policial.

Con cerca de 7.500 reproducciones, es evidente que la publicación logró el objetivo de tener un gran alcance. Subyace en esta publicación la intencionalidad de «marketing viral» que mencionaba De Ugarte (2007), donde al parecer el objetivo (además de denunciar) es la retransmisión del mensaje. «Puede que tan sólo persigamos la transmisión del mensaje, la conversión de una historia o un eslogan en meme. [...] Estaríamos ante una campaña de «marketing viral», donde lo que se pretende es simplemente que el receptor retransmita» (p.89).

## 4 - @William\_Garra



**William Parra** @William\_Garra · 10 sept. 2020

Habla el papá de Cristian Camilo Hernández, una de las víctimas inocentes que dejó el excesivo uso de armas de fuego por parte de la policía según denuncia la alcaldesa @ClaudiaLopez



322

6,9 mil

8,4 mil

Fecha: 10 de septiembre 2020

Reproducciones del video: 406.400 aprox.

RT's: 6.900 aprox.

FAVs: 8.400 aprox.

Duración: 1:29"

Link original: [https://twitter.com/William\\_Garra/status/1304125757912907777](https://twitter.com/William_Garra/status/1304125757912907777)

**Análisis de contenido:** el recorrido periodista de televisión William Parra, publica esta nota que hizo para el reconocido noticiero CM&, donde la fuerza del testimonio del padre de una de las víctimas de los abusos policiales hace que este video tenga un gran alcance. El prestigio del noticiero le da un sello de credibilidad a la nota, lo que incrementa aún más el alcance del video.

Según Martínez (2011) citando a Robles, en relación con Democracia Digital, un reclamo que busca la protección de los Derechos Humanos también es una expresión de la misma.

La cuestión es si el uso de Internet aumenta o disminuye la actividad política general y, en concreto, el uso de asuntos o servicios. Robles describe los siguientes: defensa de derechos políticos o sociales [...] actividades surgidas de los propios ciudadanos potenciadas a través de Internet y que tienen como fin la defensa de derechos o la denuncia de situaciones consideradas injustas (movimientos sociales, asociaciones ciudadanas o, simplemente, de individuos) (p.6).

En este caso, la nota periodística emitida por televisión, vio potenciado su alcance gracias a twitter, red social que el mismo periodista autor de la nota utiliza para lograr un mayor alcance en la denuncia, sobre un hecho que no solo es injusto sino que es un crimen. Cabe decir que el periodista es sensible a temas sociales y de Derechos Humanos, y con esta nota, y el gravísimo testimonio que recoge, se logró una exposición incluso mayor que la que se consiguió con el noticiero de emisión nacional pero de bajos índices de rating.

## 5 - @susanamuhamad



**Susana Muhamad** @susanamuhamad · 10 sept. 2020

En el CAI de Arborizadora Alta la policía retuvo al profesor Andrey Téllez, líder reconocido por su trabajo en Ciudad Bolívar, lo golpearon brutalmente porque grababa los procedimientos arbitrarios. ¿Qué va a pasar con este caso @LuisErnestoGL Alcaldesa @ClaudiaLopez @PGN\_COL?



De **Colombia Humana** ✓

77

1,6 mil

1,9 mil



Fecha: 10 de septiembre 2020

Reproducciones del video: 66.500 aprox.

RT's: 1.600 aprox.

FAVs: 1.900 aprox.

Duración: 2:23”

Link original: <https://twitter.com/susanamuhamad/status/1304104362126516224>

**Análisis de contenido:** la concejal de Bogotá Susana Muhamad publica un video donde un líder social, desde el hospital, relata con su testimonio el actuar de la policía contra él y su comunidad. Muestra en el video algunas heridas por el abuso policial. En este caso, por la posición de la usuaria de twitter como representante de la ciudadanía ante el Concejo Distrital, y nuevamente la fuerza del testimonio, se logra un gran alcance.

Retomamos a Fernández Prados (2012) cuando mencionaba a Ructh (1992) con la noción de la acción política “no convencional”, hacia una definición de ciberactivismo. «Es la protesta electrónica o e-protest la que concita nuestra atención y que, en principio, consideraremos sinónimo de activismo digital y de ciberactivismo» (p.634). Resulta pertinente esta definición porque venida esta publicación de una concejal de la ciudad, una miembro de la política de Bogotá, esta tiene, además de denuncia, matices de ciberactivismo, por las finalidades políticas que pueda estar buscando la concejal en ejercicio.

Se refuerza esta idea con la autora que cita Fernández, Dorothy E. Denning cuando con el ciberactivismo se refería “al uso normal y no destructivo de internet en función de una causa u objetivo”. En este caso, además de la natural denuncia que replica Muhamad (denuncia que no hubiera tenido el mismo alcance si la hubiera hecho en sus redes el profesor agredido) también se observa un interés político no solo en su posición como opositora del gobierno local sino de cara a sus seguidores frente a futuras elecciones.

## 6 - @TembloresONG



Fecha: 09 de septiembre 2020

Reproducciones del video: 131.000 aprox.

RT's: 4.700 aprox.

FAVs: 4.500 aprox.

Duración: 0:55"

Link original: <https://twitter.com/TembloresOng/status/1303879548228993031>

**Análisis de contenido:** en el video un grupo de ciudadanos increpa a la policía por sus abusos, mientras uno de los policías (con el chaleco al revés para imposibilitar su identificación) toma un palo para atacar inicialmente a un ciudadano, que después es amenazado con una moto por otro policial, y posteriormente el policía golpea nuevamente a otro ciudadano cuando le increpó por ese comportamiento, causando la

caída del celular. Este video fue muy extendido en las redes, y se considera que fue el primero donde se evidenció unos claros abusos de la policía en esas noches de protesta en Bogotá.

Retomamos a Denning (2001) cuando mencionaba tres tipos de actividades en internet que tienen como objetivo influenciar en política: activismo digital, hacktivismo y ciberterrorismo. Cuando explicaba la investigadora, que la primera se refiere “al uso normal y no destructivo de internet en función de una causa u objetivo” (p.636) el objetivo es, como se ve en esta publicación, denunciar un flagrante abuso policial contra la ciudadanía. Y aunque en el momento en el que los ciudadanos graban el abuso y lo suben a redes, el principal objetivo es lograr un gran alcance con la denuncia, porque se considera que si estos hechos no se muestran, es como si no hubiesen pasado, y no hay consecuencias, que es en últimas lo que se busca con estas publicaciones.

Fernández Prados (2012) por su parte, concluye que el «ciberactivismo nos lleva al plano de las acciones concretas con finalidad política no convencional, promovidas en línea por los movimientos sociales» pero anota que aún no se conoce a profundidad los efectos de estas nuevas «ciberacciones» (p.637).

## 7 - @RicardoGonDuq



**Ricardo González Duque** @RicardoGonDuq · 9 sept. 2020

Esto que ocurrió esta noche en Bosa es otra demostración de que hoy ha habido unos delincuentes vestidos de verde en motos por las calles de Bogotá.



4

96

80



Fecha: 09 de septiembre 2020

Reproducciones del video: 5.000 aprox.

RT's: 96

FAVs: 80

Duración: 2:20''

Link original: <https://twitter.com/RicardoGonDuq/status/1303905185694134272>

**Análisis de contenido:** en el video un grupo de policías motorizados persigue a un joven hasta que es acorralado contra una pared y proceden a golpearlo fuertemente varios de ellos. El video tiene el elemento adicional que la ciudadana que graba el

video, después de registrar el ataque, sale de su vivienda a ver el estado del joven, que queda muy mal herido, como se evidencia en el video.

Este video, y su difusión por twitter, es un ejemplo de lo que Castells (2009) llama los *selfmedia*:

La ciudadanía recupera en cierta medida la capacidad fiscalizadora y de denuncia de las promesas incumplidas, ineficacias y errores cometidos por las autoridades políticas. Las bajas barreras de entrada y la posibilidad de ser simultáneamente masiva y personalizada permite que grupos especializados de ciudadanos y organizaciones puedan lograr alto impacto y presencia. (p.134)

Entonces, los ciudadanos se apalancan en las tecnologías para hacer efectiva una función de fiscalización, en este caso de la autoridad policial, y logran un canal propio, un *selfmedia* donde el poder de comunicar es del ciudadano, donde en este caso la ciudadana solo con su celular, graba los hechos y hasta hace una suerte de reportería en campo para después difundir en redes el abuso. Un uso evidente del *selfmedia* de Castells.

## 8 - @DonIzquierdo\_



David Roza @DonIzquierdo\_ · 10 sept. 2020

ALGUIEN PARE EL GENOCIDIO

MASACRE EN BOGOTÁ



50,5 mil reproducciones

0:09 / 0:45

91

1,2 mil

1,4 mil



Fecha: 10 de septiembre 2020

Reproducciones del video: 50.500 aprox.

RT's: 1.200 aprox

FAVs: 1.400 aprox

Duración: 0:45''

Link original: [https://twitter.com/DonIzquierdo\\_/status/1304281901591601152](https://twitter.com/DonIzquierdo_/status/1304281901591601152)

**Análisis de contenido:** aparentemente una persona cae al suelo herida por la policía, otros manifestantes tratan de levantarlo pero la policía lo evita, en una fuerte refriega finalmente los miembros de la policía arrastran el cuerpo inerte de la persona, del que no se supo cuál fue su estado ni su paradero.

Gumucio (2001), al hablar sobre la Comunicación para el cambio social y las nuevas experiencias de comunicación participativa y alternativa, mencionaba no solo el papel de los medios masivos, sino el de nuevas herramientas, como es en el caso de estudio twitter, y como se ha mostrado a lo largo de este trabajo, es un canal que posibilita las expresión ciudadana de una manera que antes no era posible. Por eso anota Gumucio «el principal objetivo de estas experiencias de comunicación alternativa es conquistar espacios de expresión antes inexistentes» (p.35) como queda en evidencia en esta publicación, cuando un video capta una situación en un barrio deprimido de Bogotá y llega a la red, con un gran alcance, situación que con un medio de comunicación tradicional difícilmente se hubiera podido presentar, por el sitio, la hora, las consideraciones editoriales, y hasta la presencia del medio de comunicación que puede disuadir a los policías a no actuar como actuaron.

## 9 - @jothan85



Fecha: 10 de septiembre 2020

Reproducciones del video: 160.500 aprox.

RT's: 4.200 aprox

FAVs: 3.400 aprox

Duración: 0:35''

Link original: <https://twitter.com/jothan85/status/1304245907639107584>

**Análisis de contenido:** una turba de uniformados ataca a dos ciudadanos con bolillos y patadas, se evidencia que no se trata de una maniobra defensiva de la policía, sino un ataque aleve de todo un grupo de policías contra dos ciudadanos inermes, donde unos policías atacan sin consideración y los otros observan sin intervenir.

Podemos ver en este video una apropiación del medio tecnológico por parte de quién lo graba, y aunque no sabemos si el que posteo el video es la misma persona que lo grabó, el que publica en twitter lo hace con una clara intención de denuncia, al anotar que ocurrió “hace unos minutos en el sector de Sta María del Lago”. Sobre esta apropiación de la tecnología como parte de un proceso de lucha social, y viendo a la denuncia de abuso policial como una respuesta válida de la ciudadanía en el marco de una lucha social enmarcada dentro del respeto a los derechos humanos especialmente por parte de las autoridades, Gumucio (2001) anotaba que «el sentido de la “apropiación” debe entenderse como un modo de desarrollar la capacidad propia, comunitaria y colectiva, de adoptar la comunicación y sus medios como un proceso coadyuvante de las luchas sociales» (p.36).

## 10 - @josebaezg

**José Ricardo Báez G.** [@josebaezg](#) · 10 sept. 2020

Disparos al aire y patadas voladoras en Fontibón. ¿Eso es un "procedimiento policial"?

[#MasacreEnBogotá](#)

36,8 mil reproducciones 0:05 / 1:11

58 601 788

Fecha: 10 de septiembre 2020

Reproducciones del video: 36.800 aprox.

RT's: 601 aprox

FAVs: 788 aprox

Duración: 1:11”

Link original: <https://twitter.com/josebaezg/status/1304191621051932672>

**Análisis de contenido:** uniformados en motocicleta se movilizan hacia la ciudadanía, varios de ellos disparando y causando gran caos en el sector. En el video se aprecia cómo un policía arroja un objeto contundente a una persona, a la que después le pega una patada en el aire. Esa persona es reducida posteriormente por la policía, mientras la ciudadanía que está en un conjunto residencial graba la situación.

Este video, como los anteriores, demuestran lo dicho por Fisher (1984), en el sentido que a mayor información, mejor democracia. Estos videos demuestran, con la evidencia inobjetable del video, cómo hubo efectivamente abusos por parte de la policía en esas jornadas de septiembre de 2020 en Bogotá, y cómo la evolución de esos procesos comunicativos, que comienzan con la grabación de estos hechos y su difusión por redes sociales, puede ser beneficiosa para la democracia misma, puesto que a partir de ellos, en este caso puntual pueden desencadenarse procesos de cambios al interior de la policía, un diálogo público y político sobre el papel de las autoridades en estos hechos y hasta un cambio en la normatividad que rige a la fuerza pública. Por eso, Fisher señalaba que

La evolución gradual de la democracia y la desmitificación del proceso de comunicación, y la más amplia difusión consiguiente del poder que confiere la posesión de información y de los medios pertinentes para comunicarla, han corrido parejas, y se puede decir que, esencialmente, aquélla se debe a éstas. Cuanto más numerosos sean los que poseen información, y cuanto más amplia sea la información de que dispongan, tanto mejor será la sociedad y tanto más sólida su base democrática. (p.9)

\* \* \*

A manera de resumen de los análisis de las anteriores publicaciones, se observa claramente cómo los usuarios han utilizado las redes, en este caso twitter, como una herramienta de comunicación y difusión de los abusos, aprovechando lo visual como una poderosa expresión que facilita la diseminación del mensaje siguiendo las lógicas de un contagio, de una epidemia, que salta de dispositivo en dispositivo a través de ‘likes’, ‘RT’s’ entre otros, donde a veces la imagen por sí sola es suficiente por lo poderoso (y en este caso, crudo) de su contenido para lograr una rápida y masiva difusión, pero también como lo observamos, a veces el video o la imagen pasa a un segundo plano y lo que cobra relevancia es el testimonio de la persona, testimonio cuya voz resulta tan poderoso como el de la imagen para llegar a incrementos exponenciales de visualización del mensaje (uno de los videos que destacamos tiene más de 400.000 reproducciones) con una difusión rápida y masiva, lo cual, como dijeron algunos de los entrevistados para este trabajo, es uno de los elementos que convierten a las redes sociales en una herramienta muy eficaz y económica versus el gran alcance que puede lograr ante la opinión digital y la opinión pública en general.

#### 5.5. La denuncia ciudadana en medios digitales, ¿un nuevo fenómeno de opinión pública digital?

Indagamos a los entrevistados para este trabajo si esta dinámica de uso de redes sociales como herramienta para la denuncia ciudadana de abusos policiales obedece a un nuevo fenómeno de opinión pública digital, y los tres académicos (profesor Carlos A. Velásquez, politólogo Juan David Martínez y periodista Carolina Bustamante) concordaron en afirmarlo.

El profesor Carlos Alfonso Velásquez, responde que esta dinámica se está viendo aún más clara en las manifestaciones del paro nacional de 2021, que para el momento de redacción de este trabajo se siguen adelantando en Colombia.

“En efecto las redes sociales para denunciar abusos policiales se pueden considerar un nuevo fenómeno de opinión pública digital. Y esto ha quedado comprobado durante el actual paro nacional en los casos de desmanes de miembros de la policía, especialmente

del ESMAD (Escuadrón móvil antidisturbios). Tanto así que el gobierno, por no estar monitoreando constantemente lo que por las redes circula (o hacerlo mal o con desdén creyendo que son "montajes de la subversión"), la mayor parte de las veces ha sido errático y retardado para reaccionar como debe ante los abusos policiales, y dichos errores y/o retardos son percibidos por la juventud que protesta como desdén o tendencia a la impunidad acolitada desde el gobierno", comenta.

El profesor Velásquez insistió en que fue errática la reacción del presidente de la república tras el asesinato del abogado Ordoñez por parte de miembros de la policía.

“Es paradigmática la grave equivocación del presidente Duque cuando, en el caso del asesinato del abogado Ordoñez el 9 de septiembre del 2020, y sin tener aún información precisa del inicio formal de la investigación penal contra dos o tres policías que quedaron grabados en un video de un amigo de Ordoñez, se fue a tomar una fotografía en un CAI vistiendo una chaqueta de Policía, como diciendo "pese a todas las críticas o denuncias, estoy con Uds. y los apoyo", subraya.

Por su parte, el cientista político y activista digital Juan David Martínez considera que estas dinámicas no son procesos en sí de opinión pública, pero que tienen la potencialidad de iniciar procesos en ese sentido.

“En este caso sí sirve el “like” y la viralidad, porque usted puede insertar su opinión dentro de unas élites que forman la opinión pública, y que evolucionan a procesos legislativos, debates en el Congreso, moción de censura y demás, a partir de estas denuncias, entonces sí evidentemente son generadores de opinión pública, pero en la medida en que se vuelven masivos. Si usted no alcanza una viralidad, si no es lo que llaman ahora un ‘influencer’, si no tiene una capacidad de articulación con otras personas, una capacidad de gestión para que sus opiniones tengan un eco dentro de los ámbitos de decisión, eso difícilmente genera procesos de opinión pública. Genera procesos de opinión pública cuando usted suma muchas voluntades o voces en el mismo sentido, o alcanza una viralidad, y esa tiene eco dentro de unas élites que no son solo económicas, sino por ejemplo organizaciones con mayor capacidad de gestión, partidos políticos o una figura política en particular, o un periodista de un medio masivo que quiera escucharlo, pero digamos que es potencialmente un proceso de opinión pública, simplemente aparece en potencia, una denuncia de estas tiene una potencialidad de convertirse en un proceso de opinión pública”, explica.

Entre tanto, la periodista Carolina Bustamante, que viene cubriendo para la radio pública de Colombia los hechos relacionados con las protestas y la incidencia de las redes sociales en ellas (ver su informe [aquí](#)) considera como un hecho preocupante que la discusión y el tono agresivo en redes se está volcando a las calles, y que en todos los casos los generadores del debate encienden la chispa y se retiran de la discusión, mientras la gente es la que protagoniza enfrentamientos en las calles.

“Sí es un nuevo fenómeno de opinión, en definitiva lo es. Pero lo que más preocupa y lo que más deberíamos nosotros como periodistas empezar a tener mayor conciencia, es el peligro que representa tener esa opinión masiva, digital, cuando eso se traslada a la calle. Porque no es lo mismo un encuentro no tan cordial en una red social a cuando se traslada esa comunicación digital a las calles. Porque la gente en las calles se comporta como en lo digital, y es que se ve un movimiento más de masas que individual. Cuando hay una persona que genera una opinión y a esa persona le opina mucha gente, otras personas que ni la conocen, solo por ver la cantidad de opiniones o lo popular que se hace ese tema en la red social, termina entrando y opinando y a veces se genera mucha confrontación. Pero el problema realmente es que esa confrontación se está trasladando a la calle, y que en la calle la gente está desbordando una cantidad de sentimientos que a veces están impulsados, no por su propio sentir, sino por la masa. Entonces pasa que el que abre el debate virtual, se hace a un lado de la discusión, la propicia pero se retira, y el resto de la población sigue, todo mundo habla, opina, hay ataques, y cuando la gente sale a la calle, se encuentran con la masa, y hay una disputa en la calle, es el momento propicio para generar mucha más confrontación, entonces creo que la responsabilidad en definitiva debería estar en empezar a preocuparnos en qué estamos haciendo a nivel digital y lo que se está trasladando a las calles. Lo que está pasando en Colombia en los últimos días es una muestra clara de no saber manejar la información virtual y de las consecuencias que tiene a veces, no respetar la opinión del otro y que se reproduzca eso en las calles”, puntualiza.

Con respecto a la relación entre los medios de comunicación y las redes sociales, la periodista señala que no es responsabilidad de los medios entrar a buscar soluciones de las dinámicas en redes sociales, que más bien podría ser responsabilidad del Estado, pero que mientras no haya una política pública al respecto, se puede dar ejemplo con uso respetuoso de las redes para una correcta formación de opinión pública.

“Los medios de comunicación son medios, canales. No es responsabilidad de los medios de comunicación solucionar lo que está pasando con las redes sociales porque ni siquiera la gente está recurriendo a los medios de comunicación para llegar a la información digital, la gente llega directamente a lo digital, entonces el problema no debería ser para los medios sino para el Estado, que debería diseñar una política clara de manejo de información digital, y como no se ha hecho ahora vivimos con las consecuencias, y no se trata de sesgar la información, se trata de tener una claridad sobre hasta dónde lo que se publica es tendencioso, viola ciertos derechos, hace *bullying* a la gente, y en qué momento lo que se dice aporta, hace veeduría, denuncia, etc. La responsabilidad de los medios de comunicación es en aportar información responsable, cuidadosa, real, no sesgada, entonces si desde los medios de comunicación no se está trabajando en eso, entonces de ahí para allá lo que pueda pasar con las redes sociales menos, lo único que puede hacer el medio es utilizar las redes sociales de una forma correcta, pero para hacer eso el medio de comunicación debe tener una línea editorial de respeto por el ciudadano, y así per sé su información va a ser respetuosa”, señala.

## 6. VIDEO COMPLEMENTARIO

Este trabajo esta complementado con un video realizado por su autor, con apartes de las entrevistas realizadas para este documento, e imágenes de los hechos ocurridos durante esas jornadas de protesta. Se puede buscar en youtube con el título

**“Twitter, ¿un mecanismo de denuncia ciudadana? El caso de las protestas de 2020 en Bogotá”**

o en el siguiente link:

<https://youtu.be/CbPE206uWAQ>

## 7. CONCLUSIONES

Tras observar las opiniones de los entrevistados y lo visto en las publicaciones analizadas, y al ver las posteriores agresiones de la policía y otros hechos, esta dinámica de denuncia en redes sociales, en este caso twitter, es efectivamente una actual y creciente herramienta de denuncia ciudadana, que dependiendo de la denuncia puede alcanzar grandes niveles de viralidad o ser intrascendente, pero la red social ofrece la potencialidad de llegar con la denuncia a instancias muy altas, como lo ocurrido con el caso del abogado Ordoñez, que surgió desde el plano no digital por la agresión que sufrió por parte de miembros de la policía, pero que fue grabado y subido a las redes, situación que generó un cambio cualitativo, donde el video generó toda una respuesta digital que fue consolidando un proceso de opinión pública, basado en un rechazo a lo ocurrido y que devino en un fuerte rechazo a la institución policial, y que se retroalimentó con la aparición de posteriores videos con más agresiones de la policía hacia la ciudadanía, generando una espiral de confrontación entre esos dos actores, que llegó hasta el congreso con [debates](#) de control político a la fuerza pública y respuestas erráticas del [gobierno](#) ante la presión ciudadana de [reforma](#) a la policía y la búsqueda de una sanción ejemplar a los causantes de las agresiones.

Los manifestantes usaron masivamente los celulares, las cámaras y las redes sociales para documentar esas agresiones, por factores como la inmediatez, la rapidez, la visibilización que tal vez no se consigue con los medios tradicionales y el alcance que se puede lograr con costos muy bajos. Por eso, por ahora es tal vez la primera herramienta que la mayoría de ciudadanos tiene al alcance del bolsillo y con una muy alta efectividad, si bien no con la garantía de tener un gran alcance, sí con la posibilidad de llegar a tenerla.

La viralidad de los mensajes en twitter, en este caso, obedeció en la mayoría de los casos a videos publicados, cuya fuerza y crudeza dejaban en clara evidencia el exceso de fuerza de miembros de la policía, e incluso esas publicaciones podrían ser más virales si las publicaba una persona con cierto grado de reconocimiento, como se vio con los casos de un periodista y una concejal de la ciudad, que por su influencia y número de seguidores logran incrementar el alcance de las publicaciones. Pero un ciudadano del común, con pocos seguidores, también podía lograr viralidad con su

publicación solo por la fuerza del contenido. Finalmente, también se observó que el video no necesariamente tenía que mostrar situaciones de violencia. Con solo testimonios de las víctimas, especialmente con un agente con algún grado de credibilidad de por medio, también se lograba una altísima viralidad.

Frente a la pregunta si estas dinámicas corresponden a un nuevo fenómeno de opinión pública, la agresión a un ciudadano, Javier Ordoñez, grabada en video y subida a redes, además de rechazo a la policía como institución, generó graves desórdenes del 9 al 14 de septiembre de 2020, que dejaron 8 personas fallecidas, 294 policías lesionados, 75 CAI's vandalizados y/o incinerados, además de afectaciones en infraestructura de transporte y entidades bancarias. Queda entonces en evidencia el poder de un video en las redes, que por la fuerza de la imagen y lo injusto de la situación, no solo alcanza una gran viralidad, sino que inserta un tema de discusión en la opinión pública que llega hasta las más altas esferas de los poderes democráticos, mientras la ciudadanía se toma las calles y reacciona, algunos con violencia y con vandalismo, ante una situación de claro abuso policial, que unió a todo un país en una voz de rechazo y que obligó a la policía a hacer un examen de conciencia como institución, en la búsqueda de volver a generar confianza hacia el ciudadano, y no el terror que infunde con prácticas tan atroces como las que evidenciaron los videos.

Queda una pregunta a esta altura del análisis. ¿Se hubiera presentado todo este movimiento si no hubiera habido una cámara que registrara la agresión? Quizá no. En este caso, la presencia de un ciudadano grabando con una cámara y posteriormente la subida de ese video a las redes, generó una gran controversia nacional y varias noches de protestas y desordenes en la ciudad, pero se está haciendo justicia con los uniformados responsables y el gobierno nacional ya está dirigiendo sus esfuerzos hacia una reforma integral de la policía, a partir de este y otras agresiones plenamente documentadas en video y subidas a redes sociales.

\*\*\*

## 8. BIBLIOGRAFÍA

Baudrillard, J. (1990) *Videosfera y sujeto fractal* en De la habitación al estrellato, celebridades Youtuberas. Pág. 7.

Bunz, M. (2017) *La revolución silenciosa*. Buenos Aires: El Cruce Ediciones

Cárcar Benito, J. (2015). Las redes y los movimientos sociales ¿una acción colectiva o marketing viral? *ICONO 14, Revista de comunicación y tecnologías emergentes*, vol. 13, núm. 1, enero junio, pp. 125-150.

Castells, M. (1997) *La era de la información: economía, sociedad y cultura*. Madrid: Editorial Alianza.

Castells, M. (2009). El poder en la sociedad red. En *Comunicación y Poder* (págs. 33-81). Madrid: Alianza Editorial, S.A.

Castells, M. (29 de enero de 2011) La wikirrevolución del jazmín. *La Vanguardia*.

Debord, G. (1967) *La sociedad del espectáculo*. Buenos Aires, Argentina: Editorial La marca.

Denning, D. E. (2001): “Activism, Hacktivism, and cyberterrorism: The internet as a tool for influencing foreign policy”, en Fernández Prados, J. Ciberactivismo, conceptualización, hipótesis y medida.

Domínguez Pozos, F.; López González, R.; Ortiz-henderson, G. (2017) Redes sociales digitales y participación política de jóvenes universitarios de México y Chile: una revisión de estudios. *Revista latinoamericana de Ciencias de la comunicación*, p. 91. Recuperado de <https://bit.ly/3cXij4A>

Fernández Prados, J. Ciberactivismo, conceptualización, hipótesis y medida. *ARBOR Ciencia, Pensamiento y Cultura*. Universidad de Almería. Volumen 188. Págs. 631-639. Recuperado de <https://bit.ly/3tg4nZl>

Fischer, D. (1984) *El derecho a comunicar, hoy*. París, Francia: Unesco.

García, M.; Del Hoyo, M; Fernández, C. (2014) Jóvenes comprometidos en la Red: El papel de las redes sociales en la participación social activa. *Revista Comunicar*, pgs. 3-5. Recuperado de <https://bit.ly/2P04g6e>

Gumucio-Dagron, A. (2001) *Comunicación para el cambio social: clave del desarrollo participativo*. (Ponencia) Recuperado de <https://bit.ly/31uu25b>

Jenkins, H. (2008) *Convergencia cultural. La cultura de la convergencia de los medios de comunicación*. Barcelona: Paidós.

Lemus, M. (2015) *Activismo digital en México: un mapeo de sus estructuras de gestión y comunicación en redes sociales digitales*. (Ponencia) Recuperado de <https://bit.ly/3fg75dU>

Martínez, J. (2011) Participación política, democracia digital y e-ciudadanía para el protagonismo de adolescentes y Jóvenes, *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*. Recupeado de <https://bit.ly/2Pj4G7u>

Millaleo, S. y Velasco, P. (2013) *Activismo digital en Chile*. Santiago de Chile: Fundación democracia y desarrollo.

Moreno Acosta, A. (2010). De la habitación al estrellato, celebridades Youtuberas: Gary Brolsma & Numa Numa. Ponencia presentada en la XIV Jornadas Nacionales de Investigadores en Comunicación. Universidad Nacional de Quilmes.

Murolo, L. (2020) *Taller de Narrativas Transmediáticas*, Clase 1. Especialización en comunicación digital, Facultad de Periodismo y Comunicación Social, Universidad Nacional de La Plata, La Plata, Argentina.

Thompson, J. (1998). *Los media y la modernidad: una teoría de los medios de comunicación*. Barcelona: Paidos.

Ugarte (de), D. (2007) *El poder de las redes*. Barcelona, España: El Cobre Ediciones.

Williams, R. (1974) *Televisión. tecnología y forma cultural*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.