© CICOM / Departamento Ciencias de la Comunicación / Facultad de Ciencias Humanas. Universidad Nacional de Río Cuarto / Vol. 21. Año 2023

Movilización social, transnacionalismo político y comunicación en redes sociales: el caso de #SOSColombia en Twitter

SOCIAL MOBILIZATION, POLITICAL TRANSNATIONALISM AND COMMUNICATION ON SOCIAL MEDIA: THE CASE OF #SOSCOLOMBIA ON TWITTER

Juan David Gómez Quintero
Departamento de Psicología y Sociología, Universidad de Zaragoza
jdgomez@unizar.es
ORCID: 0000-0002-2036-7817

César Sánchez Álvarez
Departamento de Psicología y Sociología, Grupo GESES, Universidad de Zaragoza
c.sanchez@unizar.es
ORCID: 0000-0001-8274-6217

Resumen

El ciberactivismo se ha convertido en una estrategia comunicativa imprescindible para los movimientos sociales. Sin embargo, las acciones colectivas tienen autonomía propia y, por tanto, resulta necesario desentrañarlas. El objetivo de la investigación es analizar la movilización social en Colombia con motivo del Paro Nacional del 28 de abril de 2021 a través de la red social Twitter. El método ha consistido en el análisis descriptivo y de contenido del hashtag #SOSColombia. Los resultados evidencian una pluralidad de participantes de las principales ciudades colombianas con una significativa implicación de ciudadanos del exterior y constatan la existencia de una red de interacciones de tipo distribuida y de expresión espontánea que se movilizó de forma dinámica con un lenguaje enfadado que oscilaba entre la denuncia, la reivindicación y la acusación.

Palabras clave: movimientos sociales, comunicación, Colombia, Twitter, derechos humanos

Abstract

Cyberactivism has become an essential communication strategy for social movements. However, collective actions have their own autonomy and, therefore, it is necessary to unravel them. The objective of the research is to analyze social mobilization in Colombia about of the National Strike of April 28, 2021 through the social network Twitter. The method consisted of descriptive and content analysis based on the hashtag #SOSColombia. The results show a plurality of participants from the main Colombian cities with a significant involvement of citizens from the world and confirm the existence of a network of distributed interactions and spontaneous expression that was mobilized dynamically with an angry language that oscillated between denunciation, vindication and accusation.

Keywords: social movements, communication, Colombia, Twitter, human rights

Recibido: 11/08/23 *Aceptado: 06/11/2023*

DOI: https://doi.org10.5281/zenodo.10263044

Introducción o la necesidad de situar el contexto

América Latina finalizó la segunda década del siglo XXI y comenzó la tercera con importantes movilizaciones sociales. El ciclo de la protesta social atravesó a Chile, Perú, Bolivia, Ecuador y Colombia. Unos de los protagonistas de esas movilizaciones han sido los sectores juveniles (Linares Sánchez y Postigo Gómez 2023) que se vieron afectados tanto por reformas políticas tributarias, sanitarias y educativas, como por el empobrecimiento derivado de la pandemia Covid19.

El 28 de abril de 2021 Colombia inició un proceso de protestas sociales definido como Estallido Social caracterizando las diferentes movilizaciones nacionales de protesta que fueron convocados por el Comité Nacional de Paro. El Paro Nacional se transformó en una movilización de varios meses, donde ciudadanos de sectores populares del contexto rural y urbano denunciaron las consecuencias de procesos de exclusión. La mayor característica que tuvieron las diferentes movilizaciones desde la participación fue el liderazgo de jóvenes colombianos y colombianas (Naciones Unidas, 2021).

El Paro Nacional del 2021 fue precedido por las consecuencias de la pandemia Covid-19 y el proyecto de ley de reforma tributaria presentada el 15 de abril de 2021, que no contaba con el acuerdo de varios partidos políticos y que fue criticada por la falta de concertación social. La propuesta de reforma tributaria tenía como objetivo el aumento del impuesto a la renta de personas físicas, la disminución de los ingresos para ser sujeto de declaración de renta y el recorte a los sistemas de bienestar social, en concreto en salud y el sistema de pensiones.

El rechazo de las políticas de reforma tributaria planteadas por el gobierno de Iván Duque Márquez fueron el disparador de las protestas sociales que tenían diferentes raíces para el malestar de la población colombiana. Uno de los primeros resultados que tuvieron las manifestaciones contra la reforma tributaria del ministro Alberto Carrasquilla fue la renuncia del ministro el 4 de mayo después del retiro de la reforma tributaria por parte del presidente.

Además de la situación planteada ante el proyecto de ley para la reforma tributaria, las movilizaciones se caracterizaban por exponer la inacción del Estado ante la desigualdad de los y las colombianas que aumentaron durante la pandemia Covid-19 y que fueron acentuadas por las medidas de confinamiento en sectores populares que viven del ingreso diario. Colombia se distingue por ser el segundo país con el coeficiente de Gini más alto de la región, pasando del 0,571 en 2018 a 0,526 en 2019 y 0,544 en 2020; asimismo, Colombia evidencia una situación de desigualdad y pobreza de carácter étnico, la población afrocolombiana, raizal y palenquera está afectada en un 30,6%, es decir un 11% más de media de pobreza multidimensional a nivel nacional para el año 2018 (Naciones Unidas, 2021, p. 6).

En las manifestaciones hubo pérdida de vidas humanas y en esta tuvo una directa implicación el cuerpo especializado de la policía nacional, Escuadrón Móvil de Antidisturbios (ESMAD) junto con el Ejército. Igualmente, se recogieron víctimas asesinadas por sicarios y participantes externos a las manifestaciones que dispararon contra la población en marchas y manifestaciones. El perfilamiento de las víctimas fue: "jóvenes entre 17 y 26 años, residentes de barrios pobres y periféricos, hijos/as de padres campesinos, indígenas y afrodescendientes, desplazados por la violencia, jóvenes dedicados al comercio informal, artistas, deportistas, estudiantes o desecolarizados/as" (Naciones Unidas, 2021, p. 26).

El Paro Nacional y las manifestaciones durante el Estallido Social tuvieron una amplia participación de jóvenes como protagonistas. La "Primera Línea" tuvo una vinculación simbólica de jóvenes y en la práctica puso en el centro de la problemática social el juvenicidio en Colombia (Aguilar-Forero, 2022).

El Paro Nacional del 2021 tuvo su evolución social en el Estallido Social debido a la fuerza desproporcionada que utilizó la ESMAD ante las manifestaciones pacíficas en Colombia durante el 28 de abril hasta el mes de junio de 2021, así como los abusos de la policía con los/as manifestantes de manera individual. La tensión aumentó por los pronunciamientos de los representantes políticos sobre los/as manifestantes, las omisiones del Estado ante el uso de armas letales por el ESMAD y el uso ilegal de armas por la población civil con aquiescencia y anuencia de la policía y/o ejército contra los/as manifestantes, fueron características específicas del Estallido Social que se dio durante estos meses.

El caso del expresidente Álvaro Uribe Vélez, haciendo un llamamiento, a través de la red social Twitter el 30 de abril, para que el ejército usase armas en las diferentes protestas, fue una clara incitación de despropósito que no se quedó en una mera provocación al ejército por parte del expresidente:

Apoyemos el derecho de soldados y policías de utilizar sus armas para defender su integridad y para defender a las personas y bienes de la acción criminal del terrorismo vandálico— Álvaro Uribe Vélez (@AlvaroUribeVel) April 30, 2021

Diferentes episodios de comunicación de líderes políticos movilizaron a miles de jóvenes desde estéticas y canales de comunicación propios, utilizando redes sociales y plataformas virtuales para comunicar y difundir los abusos policiales y la violencia directa del Estado, bajo el lema ¿Quién dio la *orden?*. El uso de tecnologías de la comunicación puso en la escena internacional los episodios y uso desproporcionado de la fuerza por la ESMAD de manera sistemática en la demonización de jóvenes por parte de políticos, ante el derecho a la manifestación y protesta social.

Entre el 28 de abril y el 27 de junio (hora de corte 23:59) se registraron 14.175 actividades de protesta en 860 municipios de 32 departamentos más la ciudad de Bogotá, según los datos de Mindefensa (2021). Los datos presentados por el Ministerio de Defensa arrojaron un balance de 24 civiles fallecidos relacionados con las manifestaciones, 19 fallecimientos no relacionados con las manifestaciones, 11 en proceso de verificación al 15 de junio de 2021, 11 casos de violencia sexual y un total de 1.147 civiles lesionados a corte del 27 de junio de 2021 (Mindefensa, 2021, p. 1).

Los datos proporcionados por el Ministerio de Defensa contrastan con las cifras registradas y comunicadas por las organizaciones no gubernamentales Indepaz y Temblores a través de su trabajo desde el Observatorio de Conflictividades y Derechos Humanos. Las cifras registradas por el Observatorio durante el periodo de las manifestaciones entre el 28 de abril y el 28 de junio de 2021 estuvieron clasificadas en asesinatos (n. 75), víctimas de violencia ocular (n. 83), víctimas de violencia sexual (n. 28), detenciones arbitrarias (n. 1832) y casos de violencia física (n. 1468), que en total sumaron 3.486 agresiones vinculadas a la violencia policial durante el Estallido Social con manifestaciones en todo el país (Indepaz y Temblores, 2021).

Los datos presentados por el Comisionada para los Derechos Humanos de las Nacio-

nes Unidas (2021, pp. 24-27) en diciembre del 2021, después de la verificación de hechos que fueron recibidos por la Oficina del Comisionado para los Derechos Humanos, fue de un total de 63 casos de fallecimientos (61 hombres y dos mujeres). La Oficina constató 46 fallecimientos, entre los que se diferencian 44 civiles y dos miembros de las fuerzas de seguridad del Estado. Del total de casos verificados por la Oficina, se desglosa que 31 fueron manifestantes, 12 personas transeúntes, dos policías y un funcionario fuera de sus funciones del Cuerpo Técnico de Investigación Criminal y Judicial de la Fiscalía General de la Nación. La característica principal del informe de las Naciones Unidas es la clasificación según las causas de la muerte, donde 35 personas fueron asesinadas por arma de fuego, cinco personas fallecidas por impacto de proyectiles de gas lacrimógeno, uno por Venom[1], uno por inhalación de gases lacrimógenos, dos por cable atravesado en la vía pública, uno por violencia física y uno por linchamiento.

Ante este contexto, el Movimiento Nacional de Víctimas de Crímenes del Estado solicitó la reforma policial a dos años del Estallido Social, que tiene su base en la necesidad de reconocer la expresión legítima de la sociedad civil a través de las manifestaciones y reivindicación de los derechos fundamentales y evitar el uso indiscriminado de la fuerza del Estado, así como la comisión de agresiones por parte de la policía y el ejército (violencias sexuales, torturas, vejaciones y asesinatos). Las cifras finales reportadas por organizaciones fueron: 89 homicidios, 1.929 personas heridas, 116 lesiones oculares, 343 agresiones a personas defensoras de derechos humanos y 106 denuncias por violencias basadas en género (Movice, 2023).

Las tecnologías de comunicación y el espacio transnacional

Una de las principales características de las movilizaciones sociales contemporáneas está relacionada con la existencia de un espacio transnacional; esto es, la alteración sustantiva del espacio para la acción colectiva. La novedad de este contexto se sitúa en la existencia de *espacios virtuales* como canales de expresión y comunicación en los que movimientos sociales despliegan sus objetivos, demandas y denuncias sin recurrir simultáneamente a la movilización física y geográfica, ni a la transmisión de información a través de los medios convencionales como la prensa, la televisión o la radio. El plano de la acción contestataria de los movimientos sociales también se ha desplegado en un plano distinto a las jurisdicciones territoriales: "El ciberespacio desborda toda jurisdicción territorial existente" (Sassen, 2001, p. 25).

Otra característica de estos espacios es que prescinden, en ocasiones, de los estados. "Esta nueva morfología de ciudadanía se caracteriza principalmente por la estrecha relación entre el actuar local y global, muchas veces sin pasar por el Estado" (Araya, 2001, p. 94). Castells (2003) considera que la sociedad red reconfigura las relaciones de poder y Sassen (2001, 2007) defiende la tesis del debilitamiento de dos grandes pilares del Estado moderno, la territorialidad y la soberanía, debido a *los cambios producidos por la globalización económica*. Para ésta, un ejemplo del debilitamiento de la soberanía puede apreciarse en la reivindicación de los derechos humanos, los cuales pueden exigirse ante el ordenamiento jurídico internacional sin tener que recurrir a las propias instancias del Estado en el que se reside: "Los derechos humanos […] pueden ser considerados potencialmente contestatarios de la soberanía del estado" (Sassen, 2001, p. 97).

De este modo, algunos actores que se encontraban confinados en los espacios nacionales ahora pueden formar parte de redes globales que se mueven en la *geografía*

transnacional (Sassen, 2007) entendida como la variedad de lugares estratégicos interconectados que trascienden las fronteras nacionales. Los espacios virtuales son subespacios en el contexto de la espacialidad transnacional. Lo transnacional es translocal y transglobal, es decir, lo transnacional pretende superar el modelo analítico dual de lo local y lo global.

La existencia de estos espacios virtuales puede facilitar la visibilización de estos grupos, ya que pueden "salir de la invisibilidad a la que los condenaba la pertenencia al Estado-nación representado de manera exclusiva por el poder soberano" (Sassen, 2007, p. 235). La superación de la invisibilidad de los excluidos a través del recurso de la transnacionalidad no significa proclamar la extinción o reducción del Estado moderno.

La creación de los espacios transnacionales no podría explicarse sin el papel de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). "La intensificación exponencial de las relaciones transfronterizas y las nuevas tecnologías de la comunicación que han producido alteraciones espaciales y temporales de la acción social" (Santos y García Villegas, 2004, p. 15).

En el caso colombiano, el movimiento indígena del Cauca ha utilizado los canales digitales para dar a conocer sus problemáticas de desplazamiento forzado, usurpación de tierras y homicidios. La expansión transnacional de las denuncias permite, en algunos casos, incluir sus demandas en las agendas públicas de los medios de comunicación convencionales (García-Villalba y Zamudio, 2021).

De otro lado, además de pretender entrar en la agenda de los medios convencionales, el ciberactivismo busca subvertirlos. Algunos movimientos sociales buscan contrarrestar la información de las grandes empresas de comunicación a través de "discursos contrahegemónicos". El trabajo de Linares Sánchez y Postigo Gómez (2023, p. 321) señala que los hashtag #28A, #soscolombia, entre otros, en las movilizaciones del segundo trimestre de 2021 tuvieron "un efecto amplificador que facilitó la organización y la difusión de la contracampaña mediática" desmintiendo el tratamiento informativo convencional sobre la respuesta policial a las manifestaciones.

Buena parte de la acción colectiva tiene un fuerte componente comunicacional. Acerca del Paro Nacional de 2019, Aguilar-Forero (2020) señala que la comunicación *online* y *offline* de los movimientos juveniles cumplió con los objetivos de denunciar las agresiones, enunciar los pliegos petitorios y la necesidad de transformación social, informar de los motivos del estallido, y generar redes de cooperación nacional e internacional que sirvieran de mecanismo de difusión y de articulación.

Las posibilidades de emprender acciones colectivas basadas en la comunicación, sin el requerimiento de la presencia corporal y prescindiendo de la coincidencia espacio-temporal hacen evidentes las transformaciones de las formas convencionales de solidaridad, asistencia o cooperación. Las redes son la *nueva morfología social* de la era contemporánea (Castells 2003). Las plataformas digitales sobre denuncias de violaciones de los derechos humanos, nombres de desaparecidos y desplazados internos por conflictos como el colombiano son un recurso muy valioso para las organizaciones. Las TIC se convirtieron hace unos años en "cajas de resonancia de los problemas locales o regionales, convirtiéndolos en asuntos de preocupación mundial" (Gimeno y Monreal, 1999, p. 242).

Este tipo de activismo en Internet ha resultado un espacio privilegiado para la *participación no convencional* (López, Roig y Sábada, 2003). A pesar de las ventajas que

brindan las TIC, el entorno *massmediático* para los movimientos sociales y para las organizaciones centradas en campañas internacionales de solidaridad es bastante hostil. Por este motivo, estas organizaciones y movimientos optan por "tácticas comunicativas telemáticas debido a sus características favorables (bajo requerimiento de recursos, facilidad de acceso, ausencia de control directo, inmediatez, globalidad y no dependencia de las distancias)" (López, Roig y Sábada, 2003, p. 6).

Metodología

El objetivo de este trabajo es analizar el ciberactivismo en la red social Twitter durante las movilizaciones sociales ocurridas en Colombia que iniciaron el 28 de abril de 2021. Los hashtags #SOSColombia y #SOSColombiaDDHH tuvieron una gran repercusión nacional e internacional después de las noticias sobre los primeros fallecidos en los primeros días del mes de mayo.

Debido al gran volumen de información que produjeron los hashtag #SOSColombia, #SOSColombiaDDHH, #ParoNacional22M, etc. solo se seleccionó el primero para analizar detenidamente. El criterio de selección obedeció al hecho de que fue tendencia nacional durante las semanas seleccionadas y que el día 4 de mayo estuvo en la posición 4º de tendencia mundial. El análisis incluyó dos niveles: por una parte, la caracterización sociodemográfica de los participantes en las interacciones digitales, en las que se incluyeron variables como sexo, edad, profesión, lugar de residencia de los actores y actrices sociales. La herramienta para la caracterización de las métricas generales fue TalkWalker.

Por otra parte, un análisis de contenido de los mensajes emitidos que incluyen una descripción analítica a partir de la codificación, la categorización y la interpretación de los mensajes con la ayuda de la aplicación MAXQDA.

En primer lugar, se realizó una autocodificación con los principales códigos utilizados en los 10000 mensajes que se recolectaron. Estos códigos fueron autogenerados por la aplicación a partir de su frecuencia produciendo el siguiente resultado:

01 soscolombianosestanmatando (1837)

02 cidhencolombia[1] (852)

03 paronacional22m (792)

04 colombiaenalertaroja (728)

05 paronacional21m (676)

06 soscolombiaendictadura (494)

07 cidhencolombiaya (460)

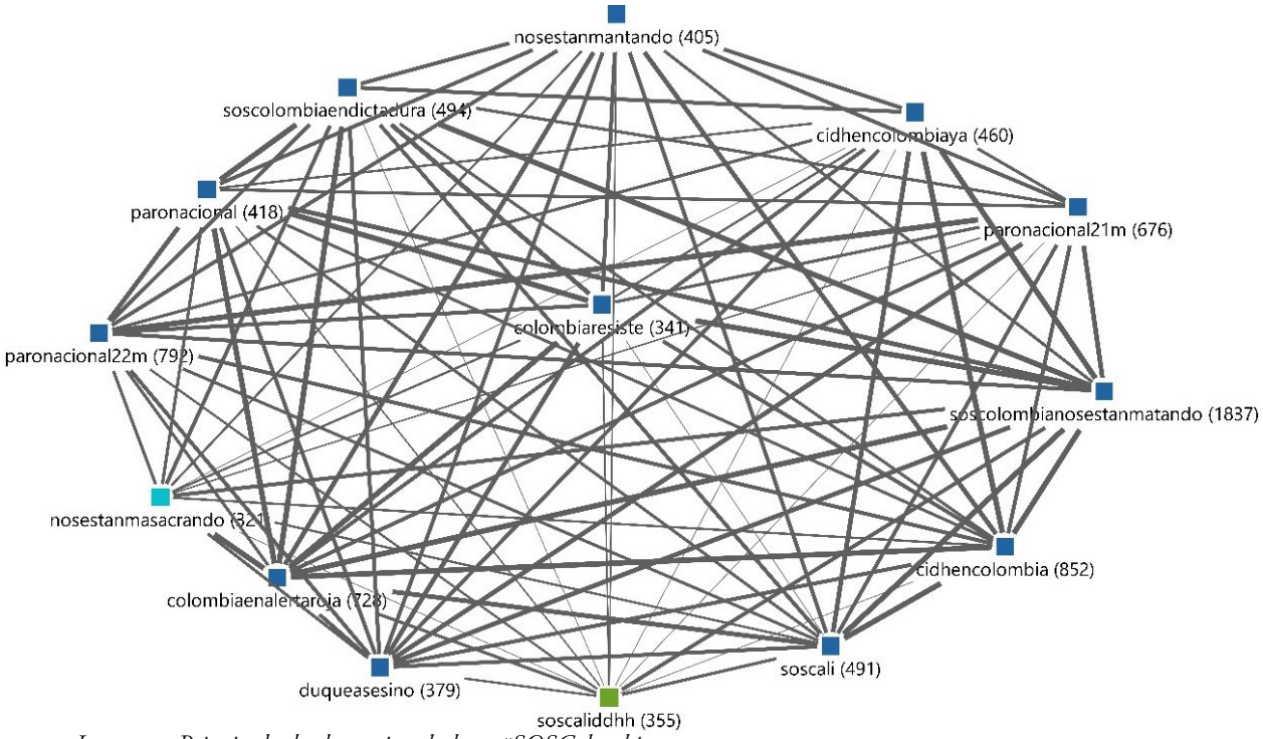


Imagen 1. Principales hashtag vinculados a #SOSColombia
Fuente: elaboración propia con la aplicación TalkWalker

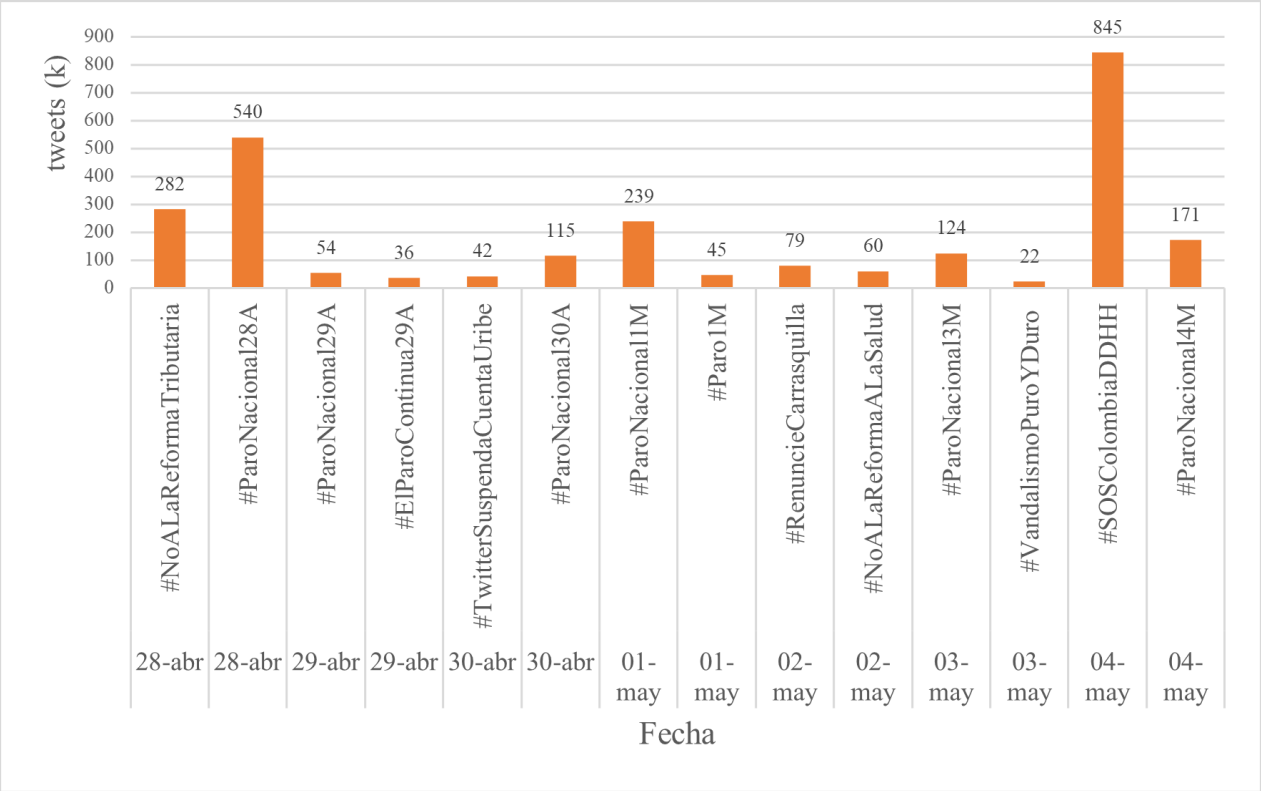
Posteriormente, y con el ánimo de analizar la repercusión transnacional del ciberactivismo, se seleccionaron, entre los 10000, todos los mensajes que incluyeran las palabras "mundo" (2139) e "internacional" (646). Aunque una parte importante de estos resultados recogen nombres propios como BBC Mundo o Amnistía internacional, la mayor parte hace referencia al "mundo" o a lo "internacional" como una abstracción que sintetiza una entidad superior, externa a las fronteras nacionales, con autoridad moral y con (sobrevaloradas) capacidades de incidencia y protección. Después de la codificación se procedió a la categorización. Este proceso supuso la identificación de cuatro grandes categorías de análisis que permitieron organizar los mensajes, por una parte, en dos subgrupos de acuerdo a la intencionalidad emocional del participante (fuerza ilocutiva); de interpelación al papel de la información y de los medios de comunicación y, por último, la identificación nominal de los actores relevantes en la movilización.

Resultados

La etiqueta #SOSColombia apareció seis días después del inicio del Paro Nacional. El llamado de auxilio SOS se debió a los primeros homicidios ocurridos en las manifestaciones.

La actividad de Twitter en Colombia permite ver el comportamiento de los internautas. Las dos principales tendencias de esos seis días estaban estrechamente vinculadas al Paro Nacional como se puede apreciar en la gráfica 1.

Gráfica 1. Primeras dos tendencias en Twitter abril y mayo 2021 (22h) en Colombia



Fuente: elaboración propia a partir de https://getdaytrends.com

Los resultados sociodemográficos indican ciertos niveles de pluralidad entre los/as participantes. Como ha sugerido la literatura sobre la evaluación de la calidad de la participación ciudadana (Navarro, 2008), los tres criterios mínimos que deben incluirse en este tipo de evaluaciones son la inclusión (quiénes participan), la deliberación (nivel del debate) y la incidencia (repercusión).

A pesar de que el análisis con Talkwalker recogió 47005 tweets entre el 17 al 23 de mayo de 2021, no todas las variables que analiza la herramienta contienen información detallada de los/as participantes. Haremos el análisis sobre las variables de las que disponemos más información e iremos describiendo otra que aparece de forma minoritaria.

Respecto al sexo del participante (sobre la base de 41512 tweets) la herramienta solo permite el binarismo, así que solo se ha podido determinar que el 62,8% era hombre y el 37,2% era mujer. La edad (sobre la base de 25469 tweets) destaca la juventud de los participantes. El 34% era joven, con edades entre 18 y 24 años, mientras que el 55% era adulto joven y se situaba en la franja de edad de 25 a 34 años. Es importante destacar la relevancia del primer grupo, porque aunque fue casi 20 puntos inferior respecto al segundo, esa franja solo incluye siete edades diferentes, mientras que la siguiente incluye diez edades diferentes. En síntesis, podemos destacar que el 89,5% de los participantes de la etiqueta seleccionada tenía entre 18 y 34 años.

Respecto a los intereses, contamos con información de 15822 tweets, mientras que, de las ocupaciones, 7774. La mayor parte (14,2%) tiene interés en temas legales; 9,5% en temas de familia; 8,33% en colegios y universidades; 7,1% en música y 6,4% en gobierno. Sobre las ocupaciones, de las más de 7000 respuestas disponibles, el 33,1% no se clasifica específicamente y queda en la categoría “otros”. Le siguen ingeniero

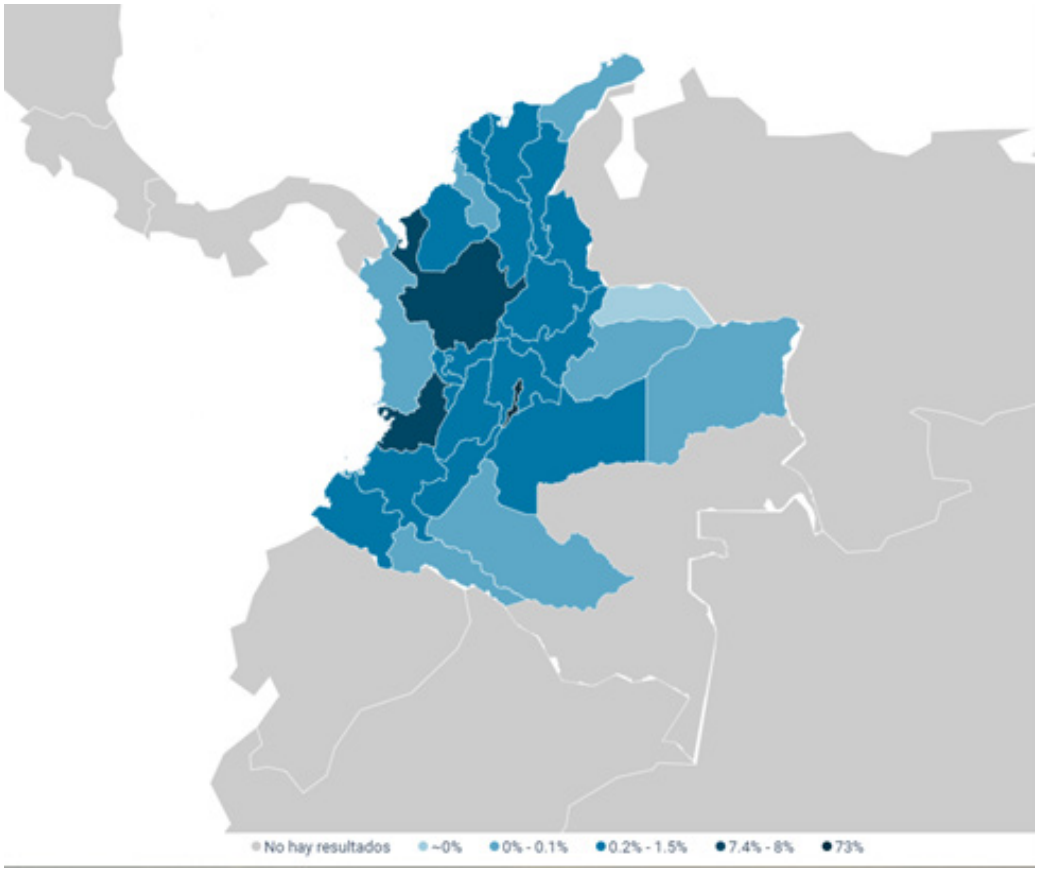
(17,3%), abogado (9,3%), estudiante (8,8%), político (8,72%), periodista (6,6%) y profesor (5,7%).

Los dispositivos tecnológicos desde los que se participó se concentraron significativamente en el sistema operativo Android (67,1%). A mucha distancia la web app de twitter, es decir, desde un computador (20,8%), un iPhone (11,6%). El 1% restante se repartió en otro tipo de dispositivos.

Los 10000 tweets analizados en las dos semanas que transcurrieron entre el 23 de mayo y el 7 de junio de 2021 permiten observar que participaron un total de 3840 autores diferentes. La red tejida con este hashtag permite identificar una red distribuida, ya que el autor con más participaciones supuso el 0,02% de todos los mensajes y los siguientes 13 autores produjeron el 0,01% de todos los mensajes. Por tanto, nos encontramos con 3826 participantes que produjeron menos del 0,01% de todos los mensajes. Entre la lista de los/as influenciadores/as con más seguidores hay periodistas, políticos de izquierda y activistas de asociaciones. Con estas evidencias resulta inverosímil atribuir a "un gran influenciador" o a un grupo organizado y definido la expansión de la movilización.

Respecto al origen geográfico de los participantes, existe un claro protagonismo de la ciudad de Bogotá (34k), que concentró el 73% de los participantes del territorio nacional. A mucha distancia, dos departamentos de la zona andina colombiana (Antioquia con 3,7k y Valle del Cauca 3,6k) concentraron el 15% de los participantes tal y como se observa en el siguiente mapa (1).

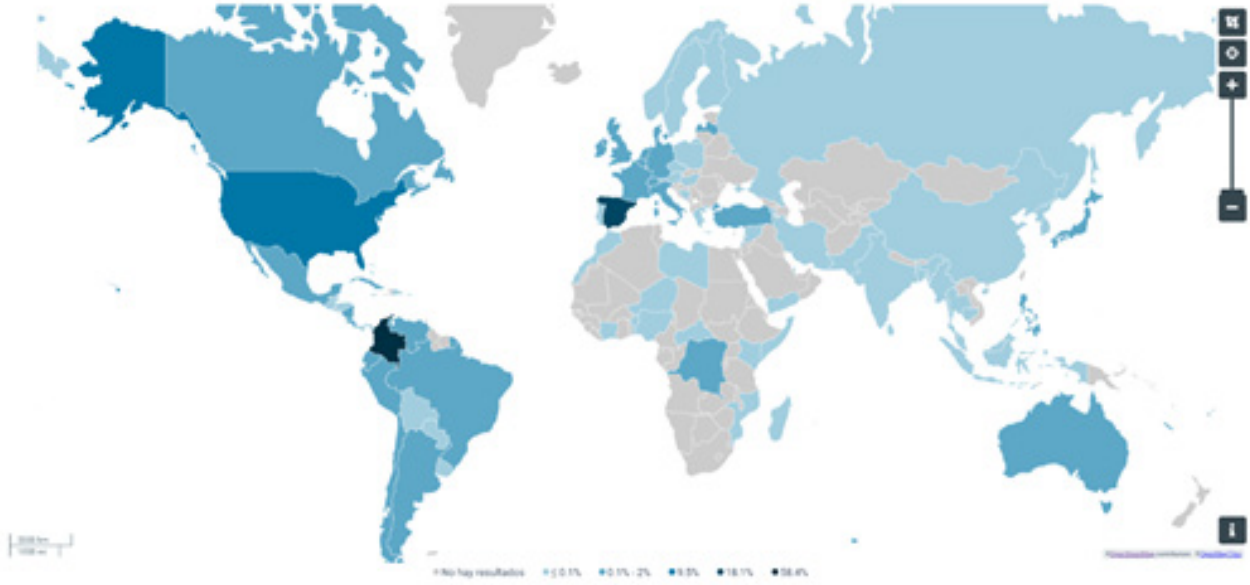
Mapa 1. Distribución geográfica departamental de los participantes en el hashtag #SOSColombia entre el 17 y el 23 de mayo de 2021



Fuente: elaboración propia con la aplicación TalkWalker

Uno de los factores más significativos para este trabajo fue la repercusión e incidencia internacional. Según getdaytrends.com el hashtag #SOSColombia[4] fue cuarta tendencia mundial el día 4 de mayo de 2021 con 804.7k tweets y #SOSColombiaDDHH[5] fue la octava tendencia mundial el 4 de mayo de 2021 con 527.8k tweets. Después de Colombia, con el 58% de los mensajes, los países con mayor presencia de participantes fueron España (18%), Estados Unidos (9,4%) y Venezuela (2%). Estos países coinciden, no en el mismo orden, con los principales países destinatarios de los emigrantes internacionales procedentes de Colombia (Mapa 2). Además, la etiqueta #SOSColombiaDDHH tuvo relevancia los días 4 y 5 de mayo en otros 6 países: Ecuador posición 2ª, Panamá 3ª, Venezuela 6ª, México 32ª y Turquía 47ª.

Mapa 2. Distribución geográfica internacional de los participantes del hashtag #SOSColombia, 17 al 23 de mayo de 2021



Fuente: Elaboración propia a partir de TalkWalker

Respecto a la frecuencia de los tweets, de las dos semanas analizadas, el día y hora de mayor fue el jueves 20 de mayo de 2021 entre las 21:00 y 23:00 horas. El hashtag superó los 4000 tweets en las dos horas y concentró el 8,9% de las 162 horas registradas por la aplicación. Ese día las movilizaciones llevaban 22 días y la prensa conservadora anunciaba el desabastecimiento de los combustibles[6] debido a los bloqueos de las principales vías del país y la continuidad de los "enfrentamientos, los saqueos y los heridos tras marchas pacíficas"[7]. Las horas de mayor actividad eran las de la noche (20:00h a 23:00h) y las de menos actividad la madrugada (02:00-06:00h).

De este modo, podemos concluir que la mayor parte de los participantes fueron hombres jóvenes con estudios universitarios procedentes de los núcleos urbanos de la zona andina del país y que los mayores niveles de actividad en Twitter coincidieron con las fechas de los primeros homicidios.

El análisis de contenido

El análisis descriptivo señala que emergieron cuatro temas principales que permiten articular los mensajes emitidos. Lo primero que destaca es la intencionalidad emocional de los/as participantes que se aunaron bajo la señal internacional de socorro (SOS) que se corresponde con la frase en inglés "Save Our Souls". Por tanto, la primera intención de quien adopta esa abreviatura es la petición de auxilio. Además, observamos que esa intencionalidad temática se agrupa en dos subconjuntos: la denuncia-acusación y la exigencia; en tercer lugar, la identificación nominal de los actores relevantes en la movilización a quienes en algunas ocasiones se dirigen las acusaciones de responsabilidad o, de forma minoritaria, la llamada a la solución; y, por último, un tema que agrupa el papel de la información y de los medios de comunicación.

En cuanto a las denuncias, buena parte de los mensajes identifican acciones tales como homicidios, genocidio, masacres, torturas, desapariciones y agresiones sexuales. Sin embargo, la frase que mejor sintetiza esta categoría y que más retuits consiguió fue "nos están matando". De hecho, uno de los hashtags asociados a #SOSColombia, fue #soscolombianosestanmatando, con 1837 tuits en el periodo de análisis. El éxito de este eslogan se basó en su capacidad de conseguir un elevado número de adhesiones. Su sencillez y contundencia se complementan eficazmente con la construcción de un "nosotros" que se siente afectado. La frase comienza con el pronombre personal átono de la primera persona del plural "nos". Así como los pronombres tónicos son independientes del verbo, los átonos dependen indefectiblemente de él. De este modo, pasamos a la siguiente parte de la frase: "nos están". Además de identificar un sujeto colectivo que denota a una parte de la ciudadanía afectada, el verbo está conjugado en el presente de indicativo, de tal modo que el verbo cumple dos funciones: transmitir la información de que la acción está transcurriendo en el presente e incorporar, tácitamente, a la tercera persona del plural (ellos). Mientras que otras etiquetas con muchísimas menos adhesiones identifican nominalmente a los presuntos responsables de estas acciones ("Gobierno asesino", "Policía asesina", "IvanDuque nos está matando", "UribeGenocida", "Uribe dio la orden", "Zapateiro asesino"[8]), en la frase analizada aparecen, en solo dos palabras, las víctimas y los victimarios. En Colombia existe un complejo entramado de responsabilidades de la violencia. Una de las dificultades detectadas por otros trabajos (GMH, 2013) es que la opinión pública tenga la claridad mínima sobre la responsabilidad de la violencia después de medio siglo de conflicto protagonizado por actores tan variados como los grupos guerrilleros, sus disidencias, las fuerzas militares del Estado, los grupos paramilitares o "autodefensas", las bandas criminales y el narcotráfico. De ahí que él éxito de la frase, a la que podemos considerar como un eslogan, se base en identificar un "ellos" difuso, ajeno a la ciudadanía, sin denominar un victimario específico con nombre propio. No obstante, el contexto de los mensajes durante esas semanas de movilizaciones, bajo la etiqueta analizada, permite afirmar, con una mínima claridad, que la mayor parte de las denuncias y acusaciones iban dirigidas hacia el gobierno nacional.

En esas semanas hubo otras etiquetas con miles de seguidores que atribuían las movilizaciones al líder del partido político Pacto Histórico (izquierda), Gustavo Petro (#PetroEstaIncendiandoElPais[9], 13,9k, 30 de abril – 1 de mayo); que afirmaban que las movilizaciones eran acciones de vandalismo (#VandalosAsesinos[10], 41k y #VandalismoPuroYDuro[11], 37,5k; 3-4 de mayo); y que la policía estaba ejerciendo su labor de protección (#NosEstánCuidando[12], 40k; #ApoyoAMiPolicia[13], 39k; 5-6 de mayo). Aun con todo, la suma de todas las adhesiones a las etiquetas que brindaban apoyo al go-

bierno y denunciaban los excesos de los manifestantes, tenían 10 veces menos impacto que los hashtag que abanderaban las movilizaciones, que superaban los cientos de miles (#SOSColombiaDDHH[14] 1M.; #ParoNacional4M[15], 197,9k, 4-5 de mayo).

Con menor frecuencia, hubo participantes que denunciaron la existencia de una dictadura, las agresiones policiales o militares dirigidas expresamente hacia los jóvenes, los cortes de carreteras realizados por los manifestantes, la pasividad de las organizaciones internacionales y la censura informativa.

La demanda de ayuda exterior no sé expresó en todos los casos de forma similar. En algunos mensajes la demanda aparece como petición, otras como exigencia, necesidad y, en algunos casos, como señal de esperanza. Como hemos afirmado previamente, la sociedad colombiana ha sobrevalorado las posibilidades de atención y respuesta de la (mal) llamada "comunidad internacional"[16]. De hecho, algunos mensajes utilizan esa entelequia para buscar atención y apoyo por fuera de las fronteras nacionales.

Algunos mensajes hablaron de "pedir ayuda internacional a gritos" y de "un pueblo implorando al mundo". Durante los primeros días de mayo muchos ciudadanos reclamaron, con desesperación, que se detuvieran los homicidios y los excesos en la represión de la protesta social por parte de la policía nacional y el ESMAD. Otros mensajes manifestaron la necesidad de acompañamiento, intervención, solidaridad, veeduría (observación y vigilancia) y, los/as más indignados/as, investigaciones, sanciones comerciales y juicios en cortes internacionales. En este campo léxico también aparecieron organizaciones internacionales y multilaterales tales como la ONU, la OEA, la UE, la CIDH, Amnistía Internacional y el Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR), a las que se pedía su presencia o el inicio de algún tipo de acción.

Con el mismo tono de denuncia y acusación, la información y los medios de comunicación fueron también foco de atención y crítica en las movilizaciones. Las etiquetas #SOSColombiaDDHH y #SOSColombia estuvieron acompañadas, en reiteradas ocasiones, de menciones a reconocidos líderes/as internacionales[17], a líderes/as de opinión[18], organizaciones nacionales e internacionales[19] y relevantes medios de comunicación[20].

Respecto a la atención de los medios, la mayor parte de los mencionados eran las cadenas públicas de países europeos como Francia, Alemania, España y Gran Bretaña, los grandes diarios y cadenas privadas de televisión estadounidenses, europeas y colombianas, así como las agencias internacionales de noticias. De los mensajes que hicieron referencia a los medios de comunicación internacionales se deduce una mayor fiabilidad de la ciudadanía colombiana hacia la prensa internacional, las cadenas públicas europeas y los grandes diarios y cadenas de EEUU. En estos mensajes se advertía, con reiteración, la necesidad de que "el mundo" conociera los hechos y que realizase una labor de información y de denuncia ante los organismos de justicia. Algunos de los eslóganes más repetidos fueron "que el mundo lo sepa" y "el mundo ya lo sabe". Otros mensajes señalaron que "el mundo estaba escandalizado por la tortura", "ante los ojos del mundo están asesinando civiles" y "los periodistas son cómplices".

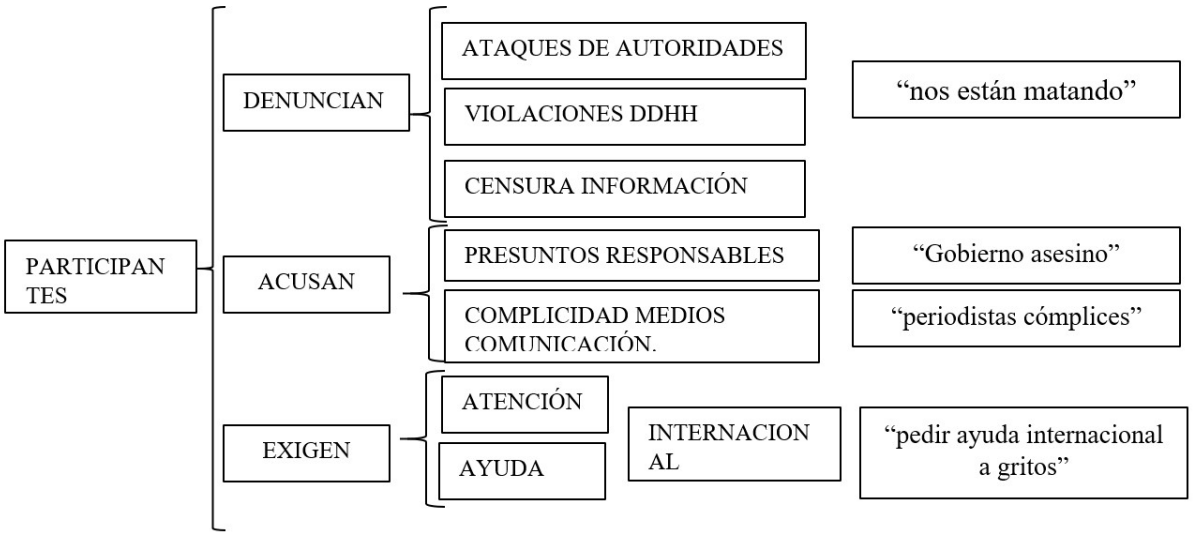
Durante el 1 de mayo hubo varias etiquetas que señalaban a la cadena privada de radio y televisión RCN (Radio Cadena Nacional) como un medio mentiroso. El hashtag "#RCNMiente"[21] fue tendencia nacional el 1 de mayo con 46,9k tweets, y le siguieron otras etiquetas como "#RCNMentiroso" con 23.6k y "#AbajoRCN" con 37.7k porque la empresa de comunicación publicó la noticia falsa de que en la ciudad de Cali "la gente estaba celebrando los cambios que había anunciado [el presidente] @IvanDuque en su proyecto de reforma tributaria", cuando "realmente estaban protestando contra la refor-

ma"[22]. Al día siguiente, el noticiero de la cadena de televisión rectificó la información.

Miles de manifestantes en las calles grabaron con sus teléfonos celulares, o retransmitieron en directo, la respuesta policial a las protestas callejeras, produciendo una contra-narrativa a las versiones oficiales y al sesgo informativo de algunas grandes cadenas privadas de radio y televisión.

El último de los cuatro temas centrales del hashtag estaba relacionado con la identificación de los actores y las actrices relevantes en la movilización. En esta personalización de los mensajes aparecen personajes a los que se atribuye al menos tres tipos de roles: Por una parte, la responsabilidad de las decisiones políticas como miembros del gobierno o del partido de gobierno; en segundo lugar, la oposición y crítica de líderes políticos de otros partidos en quienes los manifestantes confían una alternativa; y, por último, representantes de organizaciones de derechos humanos a quienes se pide atender las denuncias y proporcionar protección.

Imagen 2. Las estructuras conversacionales (modularidad y centralidad) de la etiqueta analizada



En conclusión, las dos frases completas más repetidas bajo el hashtag analizado fueron: "necesitar una visita urgente" con 72 repeticiones y "ONU Colombia CNN Internacional" con 56 reiteraciones.

Como se pudo apreciar en el informe de la CIDH[23], el control policial también se ejerció sobre el ciberactivismo en redes sociales:

Organizaciones de la sociedad civil reportaron las interrupciones del servicio de Internet y el bloqueo de direcciones de dos páginas en Internet que contenían información sobre las protestas. La CIDH recordó que el bloqueo obligatorio de sitios web enteros o las redes sociales constituye una medida extrema que solo podría estar justificada conforme a estándares internacionales, por ejemplo, cuando sea necesaria para proteger a menores de explotación sexual.

La CIDH recibió denuncias sobre presuntas medidas estatales que podrían "cercenar las libertades en este medio", y por eso pidió investigarlas. La comisión llamó la atención sobre los "ciberpatrullajes" de la Policía, que califican y persiguen supuestas noti-

cias falsas que hablan mal de la institución y que buscan combatir supuestas actividades de "terrorismo digital". A la Comisión le inquieta esto, ya que las fuerzas de seguridad "se estarían abrogando facultades de chequeo de información" y "clasificando contenidos como verdaderos o falsos".

Conclusiones y discusión

El trabajo ha propuesto un análisis sobre las nuevas formas de movilización social inmediata a través del ciberactivismo para visibilizar y comunicar manifestaciones sociales. El caso de Colombia que ha sido analizado, el Paro Nacional del 2021 y el fenómeno del Estallido Social, se ha planteado el análisis del efecto del uso en la red social Twitter con el hashtag #SOSColombia que fue utilizado para comunicar las manifestaciones durante el Paro Nacional y denunciar los abusos en el uso de la fuerza por parte de la Policía Nacional, en específico la ESMAD. Después del análisis sociodemográfico y de contenido de los hashtag vinculados con el principal se ofrecen las siguientes conclusiones:

1. La capacidad de las manifestaciones sociales para alcanzar mayor visibilidad a partir de la comunicación digital del Paro Nacional estuvieron caracterizadas por una mayoría de hombres jóvenes que utilizaron la aplicación Twitter a través del sistema operativo Android. La red de conexiones evidencia una red de gran distribución y descentralización de la comunicación pero con clara presencia demográfica desde Bogotá. Como primera conclusión se plantea la capacidad de la comunicación a través de Twitter de democratizar el uso del canal de comunicación aumentando la legitimidad y veracidad de la información sobre las situaciones de abuso de la fuerza policial contra los manifestantes.

2. El uso de la red social Twitter tuvo una repercusión social para denunciar los abusos de la Policía Nacional en la gestión de las manifestaciones sociales. El análisis del contenido de los hashtag relacionados con SOSColombia evidenció la fuerte correlación con el mensaje "Nos están matando" con la identificación de la responsabilidad de la violencia ejercida por la Política Nacional y la incitación de personalidades políticas con una responsabilidad pública en la gestión del conflicto social durante el Paro Nacional. Igualmente se identificaron otros hashtag relacionados con la defensa del rol de la Policía Nacional (#NosEstánCuidando; @ApoyoAMiPolicia) que no tuvieron una gran adhesión en comparación con #SOSColombia que superaban los cientos de miles de adhesiones. Como segunda conclusión, se plantea la capacidad del canal de comunicación de Twitter para visibilizar a nivel nacional e internacional la realidad social con contenido coherente con la situación que se vio en las manifestaciones y protestas sociales que dieron vida al Estallido Social.

3. La repercusión del hashtag #SOSColombiaDDHH y #SOSColombia fue recogida por los medios de comunicación tradicionales a nivel internacional y la denuncia a medios tradicionales nacionales como actores que no proporcionaban la información veraz sobre las motivaciones de las manifestaciones, disminuyendo su poder de movilización y convocatoria. Igualmente, nuestro análisis plantea el cambio generacional en el consumo de información a través de medios tradicionales que se caracterizan por el oligopolio de la información frente al uso de medios de comunicación horizontales y basados en la co-producción de contenido por usuarios de los medios de comunicación. La tercera conclusión que plantea el análisis se centra en la capacidad de los nuevos medios de comunicación en forma de redes sociales para un mayor impacto y repercu-

sión en el público objetivo, igualmente la incidencia del mensaje a nivel internacional surtió el efecto positivo de movilizar la solidaridad internacional entre colombianos y colombianas residentes en el exterior, así como la movilización de la ciudadanía global.

4. El contenido que se vinculó con los hashtag analizados construyeron una estructura conversacional basada en la denuncia de la violencia policial, la acusación a actores responsables de la incitación al uso de la fuerza desproporcionada contra manifestantes que tuvieron el dramático saldo de más de 80 personas asesinadas durante las manifestaciones y la exigencia de ayuda a la "comunidad" internacional. La cuarta conclusión se centra en la necesidad de crear un mensaje articulado durante movilizaciones sociales que es replicado gracias a su coherencia y simplicidad de los hechos denunciados, en el caso analizado del Estallido Social en Colombia se basa en la contraposición de la ciudadanía frente a la clase política dirigente y la ciudadanía que demanda y exige la responsabilidad de las acciones públicas, así como el cambio de rumbo de las políticas públicas. Esta situación genera nuevos procesos de participación democrática que pueden ser limitados en su impacto si no usan canales horizontales de comunicación para transmitir congruentemente el mensaje con un carácter fuertemente político.

Los hashtag analizados tienen dos significados: uno como expresión sintáctica de la convergencia cívico-político de una demanda social y otro como consigna identitaria, fugaz en la expresión del significante pero sostenido en el significado. Nuestro trabajo coincide con el de Aguilar-Forero (2020), quien señaló que la comunicación *online* y *offline* de los movimientos juveniles cumplió con los objetivos de denunciar las agresiones.

Además de pretender entrar en la agenda de los medios convencionales, el ciberactivismo busca subvertirlos. Algunos movimientos sociales buscaron contrarrestar la información de las grandes empresas de comunicación a través de "discursos contrahegemónicos" (Linares Sánchez y Postigo Gómez 2023, 321). Aunque se requieren estudios con mayor profundización, identificamos que el hashtag analizado puede ser concebido como un símbolo de una movilización transnacional que agrupó en un conjunto de actores la protección de bienes cívicos globales como son los derechos humanos.

Notas

[1] Venom es un arma de los antidisturbios de Colombia (ESMAD) utilizada como lanzador múltiple de granadas aturdidoras o gases lacrimógenos a píe de calle directamente contra manifestantes. Venom es considerado un arma de guerra promocionado como arma no letal y que ha sido utilizado por antidisturbios en Palestina, Líbano, Filipinas que son empleados de manera vertical y no horizontal como en Popayan, Colombia.

[2] https://getdaytrends.com/es/trend/%23SOSColombia/

[3] La CIDH es la Comisión Interamericana de Derechos Humanos que depende de la OEA

[4] https://getdaytrends.com/es/trend/%23SOSColombia/

[5] https://getdaytrends.com/es/trend/%23SOSColombiaDDHH/

[6] https://www.elcolombiano.com/opinion/ecos-y-comentarios/comienza-desabastecimiento-de-combustibles-DB15055789

[7] https://www.elcolombiano.com/colombia/balance-de-manifestaciones-en-colombia-el-pasado-19-de-mayo-CB15056271

[8] Iván Duque era el presidente de la República durante las movilizaciones. Álvaro Uribe fue presidente de la República entre 2002 y 2010 y máximo líder del partido político de gobierno denominado Centro Democrático (derecha). Enrique Zapateiro fue General del Ejército Nacional de Colombia durante las movilizaciones.

[9] https://getdaytrends.com/es/colombia/trend/%23PetroEstaIncendiandoElPais/

[10] https://getdaytrends.com/es/colombia/trend/%23VandalosAsesinos/

[11] https://getdaytrends.com/es/colombia/trend/%23VandalismoPuroYDuro/

[12] https://getdaytrends.com/es/colombia/trend/%23NosEst%C3%A1nCuidando/

[13] https://getdaytrends.com/es/colombia/trend/%23ApoyoAMiPolicia/

[14] https://getdaytrends.com/es/colombia/2021-05-05/0/

[15] https://getdaytrends.com/es/colombia/2021-05-04/23/

[16] Gaitán, Pardo, y Osorio (2002) afirman que es un concepto vago y general que tiene una finalidad eminentemente funcional y estratégica para el caso del conflicto colombiano

17 BarackObam @JoeBiden @KamalaHarris, @vonderleyen, @Pontifex_es, @RepMcGovern, @JMVivancoHRW, entre otros…

18 @CGurisattiNTN24, @MabelLaraNews, @jorgeramosnews, @wilsonariasc, @MONYRODRIGUEZOF, @MJDuzan, @ArielAnaliza, entre otros…

19 @CIDH, @OEA, ONUHumanRights, EuropeanCourtofhumanrights, amnistiainternacional, @hrw, @parlamentoUE, @ACNURamericas, @CorteIDH, @Coljuristas, @TembloresOng

20 @CNNEE, @AlertaNews24, @DemocracyNowEs, @NoticiasCaracol, @NoticiasRCN, @CABLENOTICIAS, @CNNEE, @France24_es, @nytimeses, @washingtonpost, @guardian, @nytimes, @bbcmundo, @NEWS, @AssociatePress, @nytimes, @washingtonpost, @AFPespanol, @AP_Noticias @RedMasNoticias, @rtvenoticias, @bbcmundo, @el_pais, @dw_espanol

21 https://getdaytrends.com/es/trend/%23RCNMiente/

22 https://www.lasillavacia.com/historias/silla-nacional/detector-cale%C3%B1os-no-estaban-celebrando-cambios-a-la-reforma,-como-dijo-rcn

23 https://www.oas.org/es/cidh/informes/pdfs/ObservacionesVisita_cidh_Colombia_spA.pdf

Bibliografía

Aguilar-Forero, N. (2020). Las cuatro co de la acción colectiva juvenil: el caso del Paro Nacional de Colombia, noviembre 2019-enero de 2020. Análisis Político, 33(98), 26-43. https://doi.org/10.15446/anpol.v33n98.89408

Aguilar-Forero, N. (2022). Memoria y juvenicidio en el estallido social de Colombia (2021). Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, 20(3), 476-500. https://doi.org/10.11600/rlcsnj.20.3.5492

Alto Comisionado Derechos Humanos de Naciones Unidas (2021). El Paro Nacional 2021: Lecciones aprendidas para el ejercicio del derecho de reunión pacífica en Colombia. Descargado el 15 de julio, 2023 en https://www.hchr.org.co/wp/wp-content/uploads/2022/05/211214-Colombia_Documento-lecciones-aprendidas-y-observaciones-Paro-Nacional-2021.pdf

Araya Dujisin, R. (2001). La Globalización de los ciudadanos. Nueva Sociedad, 176. Nov. - Dic. 2001. Págs. 87-100

Castells, M. (2003). La era de la información. La sociedad red. Vol. 1. Madrid: Alianza. 2ª edición.

Gaitán Pavía, P., Pardo García-Peña, R. y Osorio, J. M. (2002). Comunidad Internacional, conflicto armado y perspectivas de paz en Colombia. Bogotá: Editorial Alfaomega.

García-Villalba, C., & Zamudio, M. A. G. (2021). Ciberactivismo: Elemento articulador del Movimiento Indígena del Cauca, Colombia. Revista de Ciencias Sociales (Ve), 27(1), 193-205.

Gimeno, J. C. y Monreal, P. (eds.) (1999). La controversia del desarrollo. Críticas desde la antropología. Madrid: la Catarata.

Grupo de memoria Histórica (GMH) (2013). ¡BASTA YA! Colombia: Memorias de guerra y dignidad. Bogotá: Imprenta Nacional.

Indepaz y Temblores (2021). Cifras de la violencia en el marco del Paro Nacional 2021. Registros del Observatorio de Conflictividad y DDHH de Indepaz y Temblores ONG. Descargado el 15 de julio, 2023 en https://www.indepaz.org.co/wp-content/uploads/2021/06/3.-INFORME-VIOLENCIAS-EN-EL-MARCO-DEL-PARO-NACIONAL-2021.pdf

Linares Sánchez, M. & Postigo Gómez, I. (2023). Prácticas comunicativas y subjetividad política juvenil en el estallido social colombiano de 2021. Cuadernos.info, (55), 310-331. https://doi.org/10.7764/cdi.55.58105 Mindefensa (2021) Balance General – Paro Nacional 2021. Descargado el 15 de julio, 2023 en https://www.mindefensa.gov.co/irj/go/km/docs/Mindefensa/Documentos/descargas/estudios_sectoriales/info_estadistica/InformeCorrido_Balance_Paro_2021.pdf

López, S., Roig, G. y Sábada, I. (2003). Nuevas tecnologías y participación política en tiempos de globalización. Vitoria-Gasteiz: Cuadernos de trabajo de Hegoa.

Movice (Movimeinto Nacional de Víctimas de Crímenes de Estado) (2023). *Reforma Policial Ya!* Consultado el 20 de julio, 2023 en https://movimientodevictimas.org/a-dos-anos-del-estallido-social-de-2021-exigimos-una-reforma-policial-ya/

Navarro, C. (2008). Los rendimientos de los mecanismos de participación: propuesta de sistema de evaluación y aplicación al caso de los Presupuestos Participativos. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, Nº40, pp.81-102.

Santos, Boaventura de Sousa y García Villegas, M. (2004). *Emancipación social y violencia en Colombia*. Bogotá: Norma.

Sassen, S. (2001). *¿Perdiendo el control? La soberanía en la era de la globalización*. Barcelona: Bellaterra.

Sassen, S. (2007). *Una sociología de la globalización*. Buenos Aires: Katz.