

## Entre la desinformación y la denuncia: el uso de Twitter durante las protestas ciudadanas de Colombia en 2021

*Sara Luna Estupiñán y José Andrés Vanegas*

Las redes sociales se han convertido en una herramienta de gran importancia para la difusión de ideas, opiniones, noticias y otros tipos de contenido de diferente índole. Especialmente, en los últimos años Twitter ha ocupado un papel preponderante en el ámbito político, pues es una red social comúnmente utilizada tanto por autoridades públicas como por ciudadanos para expresar opiniones sobre temas de relevancia. Ese fue el caso de las protestas ocurridas en varias ciudades de Colombia en el año 2021, como resultado del anuncio de una posible reforma tributaria del gobierno del presidente Iván Duque. Así, desde el 28 de abril aparecieron rápidamente miles de tweets de noticias al respecto, de personas a favor o en contra y, más adelante, de denuncias sobre violaciones ocurridas durante las manifestaciones.

Si bien Twitter fue un medio muy útil durante estos acontecimientos, también hizo más notorio un problema ya existente: la facilidad con la que se puede desinformar por medio de redes sociales y los efectos negativos de ello en la sociedad. Dicho lo anterior, a continuación, se analiza el papel que tuvo Twitter durante las protestas en Colombia en el 2021, teniendo en cuenta los aspectos positivos y negativos que conllevó.

Últimamente se ha evidenciado la capacidad que tienen las redes sociales para influir en las movilizaciones y protestas, Perales y Ferré (2015) afirman que las plataformas digitales, conocidas hoy como *social media*, son herramientas de mucha utilidad para conseguir los objetivos que se proponen los promotores de las marchas. En este sentido, los autores consideran que Twitter es una red social que permite a la población un acceso distinto a la realidad que ofrecen los medios tradicionales.

Por esta razón, la plataforma Twitter fue utilizada en Colombia durante las protestas del año 2021 por muchos de sus participantes, una de las explicaciones más centrales de esto recae en la importancia que tiene esta red social en el ámbito político, según sus propios administrativos “el 64% de la gente utiliza Twitter, al menos una vez a la semana, para informarse de

temas políticos” (Masanse, 2019). Sumado a ello, la inmediatez que ofrece la plataforma permite que los usuarios puedan reportar en tiempo real lo que está sucediendo. Esta ventaja ha sido utilizada por medio de hashtags, tendencias y trinos que, durante el Paro Nacional de 2021, sirvieron para atraer más personas y organizar de mejor manera las movilizaciones.

De igual manera, la inmediatez y la capacidad de viralización que tiene la red permitió que muchos de los asistentes del paro utilizaran Twitter como una herramienta de denuncia ante los atropellos por parte de la fuerza pública en medio de las movilizaciones, pero de la misma manera, la red también contribuyó a la difusión de información falsa. La desinformación tuvo un impacto importante a medida que se iban desarrollando las protestas, pues las *fake news*, los discursos de odio y las denuncias falsas incrementaron más el miedo, las divisiones en la sociedad, la confusión respecto a qué era verdadero y la violencia durante las manifestaciones.

En relación a las *fake news*, muchas de estas fueron registradas, rastreadas y desmentidas por la plataforma digital Colombia Check, que con la técnica del fact-checking (o también llamada comprobación de datos) pudo identificar desde el 28 de abril hasta finales de mayo 43 noticias que fueron calificadas como falsas o cuestionables (El Tiempo, 2021a). Eran comunes las *fake news* haciendo uso de imágenes de protestas que habían ocurrido en años anteriores o incluso que eran de otros países, también se editaban imágenes de tweets de autoridades públicas con pronunciamientos que realmente no habían hecho en ningún momento. Daniel Palacios, Ministro del Interior de Colombia, tuvo que salir a desmentir una imagen que circulo acerca de un supuesto decreto de conmoción interior falso.

Según el investigador social Mauricio Guerrero, la sobreexposición a redes sociales y noticias falsas durante las protestas causaron dos problemas: la generación de pánico que surge de la sobre dramatización de problemas y la generación de relatos que desdican la realidad, que no muestran realmente lo que está pasando (citado por Ortiz, 2021).

Adicionalmente, en múltiples ocasiones se veían tweets discriminatorios, siendo muy comunes aquellos contra comunidades indígenas, “[si bien] estos discursos de odio no son nuevos (...) la amplia difusión que tienen las redes sociales les da una fuerza renovada y les otorga, también, una dimensión colectiva y pública” (Bosa, 2021). Así, con el continuo aumento de la desinformación y la facilidad para difundir discursos de odio, era de esperarse una mayor agitación entre los ciudadanos y, junto con ello, más violencia.

Otro de los aspectos a reflexionar tiene que ver con las autoridades públicas, que con sus trinos pueden tener un impacto importante en cómo deciden comportarse los ciudadanos. Un acontecimiento particularmente

relevante fue el tweet realizado por el expresidente de Colombia Álvaro Uribe que, aunque para muchos fue un llamado claro a la violencia, para otros fue acorde con el uso legítimo de la fuerza por parte de las fuerzas militares y de policía, lo cierto es que en el contexto en el que se produjo, generaba fragmentación y con ello atizaba la violencia. Poco después, Twitter decidió borrar el trino diciendo lo siguiente “Después de una revisión del tweet en la cuenta de @AlvaroUribeVel y tomando en cuenta el contexto de la situación actual en Colombia, hemos accionado ese tweet, por violación a las Reglas de Twitter”.

Sumado a esto, han existido diversas investigaciones que apuntan a que desde Twitter se gestaron campañas de desinformación llevadas a cabo por “trolls” controlados en diferentes partes del mundo. Por ejemplo, una investigación realizada por el *Center for a Secure Free Society* (un Think Tank ubicado en Estados Unidos) aseguró en el 2021 que en el Paro Nacional de ese año en Colombia se aplicó una estrategia encaminada a favorecer la protesta utilizando desinformación. La maniobra consistió en utilizar “granjas de clics” en las que bots y trolls operados desde otros países (normalmente provenientes de Asia, pero también con participación de Venezuela y México) publicaban información falsa masivamente a determinadas horas del día para influir en las protestas (Revista Semana, 2021).

Así las cosas, estos “trolls” utilizaron la desinformación, como videos de otras protestas o trinos con información falsa, para ganar la batalla en Twitter aplicando hashtags masivamente y trinando información de dudosa procedencia en los comentarios de publicaciones referentes al paro. El informe mencionado anteriormente del *Center for a Secure Free Society* afirmó que cerca de 7000 cuentas falsas en Twitter fueron utilizadas para llevar a cabo esta campaña de desinformación.

En conclusión, la plataforma Twitter fue una herramienta útil para los promotores de las movilizaciones teniendo en cuenta que favoreció la comunicación de los jóvenes y las denuncias frente a los atropellos de la fuerza pública. Sin embargo, se hizo evidente que en Twitter hubo un gran problema con respecto a la desinformación, las *fake news* y los discursos de odio que durante procesos como las protestas del 2021 tuvieron repercusiones negativas para la sociedad y dificultaron la comprensión real de los acontecimientos. Todos estos fenómenos manifestados en Twitter todavía persisten y ocurren en diferentes partes del mundo durante momentos complejos como lo son las protestas.

## Referencias

Bosa, B. (2021). ¡Repudiamos los discursos de odio y violencia! Un llamado a la CIDH, la plataforma Twitter y al Gobierno colombiano. *La Silla Vacía*. <https://www.lasillavacia.com/historias/historias-silla-llena/¡repudiamos-los-discursos-de-odio-y-violencia-un-llamado-a-la-cidh,-la-plataforma-twitter-y-al-gobierno-colombiano/>

Humire, J.. (2021). *Asymmetric Assault on Colombia* (N.o 7). [https://es.scribd.com/document/508616723/Sfs-Sitrep-Colombia-may2021#from\\_embed](https://es.scribd.com/document/508616723/Sfs-Sitrep-Colombia-may2021#from_embed)

Masanse, P. (2019). *Twitter es la red donde la información política tiene mayor relevancia*. [https://blog.twitter.com/es\\_es/topics/insights/2019/twitter-es-la-red-donde-la-informacion-politica-tiene-mayor-relevancia](https://blog.twitter.com/es_es/topics/insights/2019/twitter-es-la-red-donde-la-informacion-politica-tiene-mayor-relevancia)

Ortiz, H. (2021). El estallido de información sin verificar que circula en redes durante el paro. *El País*. <https://www.elpais.com.co/tecnologia/el-estallido-de-informacion-sin-verificar-que-circula-en-redes-durante-el-paro>

Perales, C., Carme, F. (2015). 'Twittear' las Protestas sociales: ¿información o movilización? El papel de Twitter y de la prensa de referencia en tres casos de marchas ciudadanas. *Revista Q*, 10.

Revista Semana. (2021). *Más de 7.000 troles animan el paro nacional en Twitter*. <https://www.semana.com/nacion/articulo/mas-de-7000-troles-animan-el-paro-nacional-en-twitter/202130/>

Serna, J. (2021). ¿Por qué Twitter sancionó la cuenta del expresidente Álvaro Uribe? *El Colombiano*. <https://www.elcolombiano.com/colombia/twitter-sanciona-cuenta-de-alvaro-uribe-por-trino-durante-paro-nacional-NL14974786>