

Gestión de lo público en redes sociales, caso Federico Gutiérrez, Alcalde de Medellín, y su discurso en materia de seguridad en la red social Twitter

Introducción

Las redes sociales se han constituido en una importante herramienta de gestión y divulgación del quehacer propio de las instituciones públicas y privadas, ubicándolas como prioridad en el diseño de planes de comunicación y como base de estrategias de prensa, posicionamiento de imagen corporativa y relacionamiento con sus públicos.

En el caso de las entidades públicas, sin importar su carácter, las redes son utilizadas como un instrumento de vínculo directo con el ciudadano, con el objetivo de direccionar de manera más efectiva información, planes o programas, al tiempo que genera escenarios de participación y respuesta recíproca frente a la gestión de lo público.

La conectividad, la posibilidad de compartir contenidos entre usuarios y la colaboración en línea son tres de las características esenciales de las redes sociales, las cuales comenzaron a surgir a mediados de la década de los años noventa. Algunas de ellas fueron Classmates y The Globe en 1995, y Sixdegrees en 1997, pero es desde 2004 con la aparición de Facebook y en 2006 con Twitter cuando se potencia su uso alrededor del mundo.

Twitter

Esta red social hizo su primera aparición el 22 de marzo de 2006. Fue concebida como un espacio para compartir contenidos a partir del concepto de *microblogging*, que limitaba a 140 caracteres cada publicación. Twitter permite integrar fotografías y videos y fue la creadora de las etiquetas (*hashtags* por su nombre en inglés) acompañadas con el signo numeral (#) con las que se pueden crear y seguir tendencias de conversaciones en la red, estrategia que luego acogieron otras redes de gran alcance como *Instagram*.

En la actualidad las publicaciones de Twitter se pueden extender a 280 caracteres sin incluir fotografías o videos gracias a una actualización en la aplicación que comenzó a operar desde septiembre de 2017 y se estima a agosto de 2018 que tiene 320 millones de usuarios por mes.

Políticos, personalidades y Twitter

Facebook es la red social por excelencia: dos mil 200 millones de usuarios activos, muy por encima de quien le sigue en su campo, pionera en el mercadeo digital y sus dueños, con *Mark Zuckerberg* a la cabeza, como propietarios de *Instagram* y del sistema de comunicación por chat *Whatsapp*, no obstante es *Twitter* es la red

social que medios de comunicación, políticos y personalidades del espectáculo y el entretenimiento utilizan como mecanismo de comunicación y generación de opinión pública e influencia, como en el caso de *Donald Trump*, presidente de Estados Unidos, quien tanto en campaña, como en el ejercicio de sus funciones, utiliza esta red social como instrumento principal de comunicación de sus ideas, pensamiento político y opinión alrededor de sus temas de interés y de su gobierno.

Con más de 54 millones de seguidores en Twitter él es referente obligado a diario de medios de comunicación, políticos del planeta y público, al punto que una crítica de Trump en contra de esta red social trajo consigo el 27 de julio de 2018 una caída en las acciones de la compañía en el futuro de Wall Street cercanas al 20 por ciento.

<https://www.iprofesional.com/finanzas/272255-crecimiento-twitter-obama-Acciones-de-Twitter-se-desmoronan-casi-un-20-tras-las-duras-criticas-de-Donald-Trump>

Una mirada rápida sobre otros líderes políticos de la región muestran como su presencia en Twitter es habitual como generadores de opinión a partir de sus publicaciones, interacciones y seguidores en la red (*con información a agosto de 2018*): Mauricio Macri, presidente de Argentina cuenta con 4,69 millones de seguidores, la expresidenta de ese país Cristina Kirchner suma 5,38 millones, Enrique Peña Nieto de México tiene 7,3 millones de seguidores y Rafael Correa, expresidente de Ecuador registra 3,4 millones; El caso colombiano no es muy distinto, pues varios de los principales generadores de opinión pública vía Twitter son políticos como el hoy senador y expresidente Álvaro Uribe Vélez con 4,76 millones, Gustavo Petro, exalcalde Bogotá y excandidato presidencial, suma 3,27 millones de seguidores y el expresidente y Nobel de Paz Juan Manuel Santos cuenta con 5,29 millones de seguidores en esta red.

En el ámbito regional Enrique Peñalosa se destaca con 1,85 millones de seguidores, bastante lejos de alcaldes que en sondeos y encuestas gozan de mayor popularidad como que él, como Alejandro Char (248 mil seguidores) y Federico Gutiérrez (501 mil seguidores), quien en la encuesta bimestral Gallup de julio de 2018 registra mejores indicadores de favorabilidad en su imagen y gestión cercanos al 90 por ciento de aceptación, cifra que solo equipara el alcalde de Barranquilla, Alejandro Char.

<https://www.eltiempo.com/politica/gobierno/resultados-de-encuesta-de-gallup-muestra-que-mejora-el-optimismo-239464>

Federico Gutiérrez, @FicoGutierrez en Twitter

Federico Gutiérrez, Alcade de Medellín para el periodo 2016-2019, basó gran parte de su campaña posicionando su imagen en redes sociales, especialmente

en Twitter. Como ciudadano en su momento, y luego como candidato para las elecciones de 2015, buena parte de su discurso abordó temas de seguridad ciudadana como pilares de su campaña y una vez fue elegido alcalde esta problemática la ha mantenido como una de sus principales banderas de gestión.



Capturas de trinos de Federico Gutiérrez como ciudadano en los años 2013 y 2014 frente a los temas de seguridad de la ciudad de Medellín.

Como alcalde ha utilizado la red social Twitter como instrumento de comunicación con la ciudadanía en momentos coyunturales, que a su juicio, como alcalde, merecen atención primaria en materia de gestión de logística y comunicación de decisiones de política pública en seguridad que se pueden evidenciar es sus publicaciones y en la manera de afrontar asuntos coyunturales como lo fue la persecución y operativos en contra de unos presuntos delincuentes que operaban bajo la modalidad de *fleteo*, episodio sucedido el 16 de enero de 2017 que Federico Gutiérrez documentó desde su cuenta de Twitter.

http://caracol.com.co/programa/2017/01/16/6am_hoy_por_hoy/1484570185_518471.html

El presente trabajo busca justamente establecer la relevancia del uso de la red social Twitter por parte del alcalde de Medellín en temas de seguridad, como estrategia de su gestión y de relacionamiento con la ciudadanía medios de comunicación y opinión pública en Medellín y el país, frente a los indicadores que en esta materia presenta la ciudad de acuerdo con estadísticas y cifras oficiales.

Pregunta de investigación

¿A qué tipo de dinámicas en materia de generación de opinión pública responde el discurso del alcalde de Medellín Federico Gutiérrez en temas de seguridad a través de la red social Twitter frente a los indicadores que registra la ciudad?

Hipótesis

La red social Twitter es un instrumento relevante de posicionamiento de la imagen del alcalde de Medellín Federico Gutiérrez como figura pública en el país, teniendo como base su discurso en temas de seguridad para la generación de opinión y favorabilidad política.

Objetivo general

Analizar el discurso en Twitter de Federico Gutiérrez como alcalde de Medellín frente a los temas de seguridad y si éste es consecuente con los indicadores que registra la ciudad en dicho campo

Objetivos específicos

Identificar las estrategias digitales que desarrolla la Alcaldía de Medellín en función de fortalecer la imagen y reconocimiento del alcalde como figura pública a partir de su discurso en redes sociales

Analizar como la favorabilidad en redes sociales del alcalde de Medellín, específicamente en Twitter, obedece a cómo aborda los temas de seguridad relacionados con su gestión.

Twitter como medio de comunicación política.

Desde sus inicios, características como la inmediatez, la facilidad para generar interactividad, respuestas y réplicas a los temas que se abordan, han hecho de Twitter un instrumento ideal para transmitir y compartir ideas, debatirlas con públicos de interés y ampliar la audiencia a la que llegan dichos mensajes.

La consolidación de esta red social permitió que las élites políticas hagan campaña, los periodistas construyan narrativas y el público comparta sus opiniones sobre los candidatos, temas y procesos (Campos-Domínguez, 2017).

De esta manera con el paso de los años Twitter se afianzó como una tribuna para toda clase de líderes políticos, pues allí libremente expresan sus opiniones, perfilan intereses y fortalecen vínculos con sus seguidores, y así mismo se constituyó en una arena paralela para discutir temas de país, como sucede en Colombia, en muchos casos con igual o mayor intensidad que en el congreso, los medios, las aulas o la plaza pública. Aquí, sin encontrar una única respuesta a este fenómeno es válido preguntarse si ¿es Twitter el ágora democrática donde cualquier usuario puede interpelar a sus gobernantes sin intermediarios o la cloaca donde tienen eco los odios y los prejuicios más acendrados de la sociedad? (Semana, 2015).

Si bien Facebook es la red social con mayor cantidad de usuarios en Colombia y el mundo, en el ámbito político reina Twitter con un promedio de 17 millones de entradas de usuarios en el país (WeSocial, 2018), ubicándose en las diez primeras páginas visitadas por los colombianos, con lo cual hablamos de una cifra de personas conectadas a la red cercana a la cantidad de votantes de las elecciones legislativas (17.818.185) y presidenciales de primera y segunda vuelta de 2018 (19.636.714 y 19.511.168 respectivamente).

https://www.registraduria.gov.co/?page=Elecciones_2018

La capacidad de Twitter de transmitir al instante texto, hipervínculos, fotos y videos en tiempo real igualmente redefinió las comunicaciones y los servicios de consultoría política. En la actualidad cualquier cuenta de un gobernante, congresista o figura pública puede ser fácilmente desde oficina de prensa, hasta un centro de recepción de denuncias y canal de comunicación con la ciudadanía.

La influencia de la red social en la política es estudiada en casos puntuales como las campañas electorales de 2008 y 2012 tomando como base el uso de redes que hizo Barack Obama -primera figura del orden mundial en tener perfiles personalizados en Facebook, Twitter y Youtube-, las elecciones españolas de 2015 (Fuster, 2016), la construcción de opinión pública digital en Colombia, caso Juan Manuel Santos (Martínez, 2014) y más recientemente las elecciones presidenciales de 2017 en Estados Unidos reseñadas en Campos-Domínguez, 2017.

Para gobernantes y políticos Twitter es hoy una poderosa herramienta en función de hacerle contrapeso, ya sea a contradictores, columnistas, editorialistas o medios de comunicación, así lo han demostrado personalidades como Donald Trump, primero en su campaña presidencial en 2016 y luego en su ejercicio como Presidente de Estados Unidos.

Trump descubrió que el Twitter es la manera de comunicarse directamente con sus seguidores, y eso no lo había hecho nadie, ni Barack Obama. Hoy en día los líderes políticos en lugar de llamar a una emisora para dar una noticia, la escriben en cinco líneas en esta red social y de esa manera se comunican. La gran herramienta de Donald Trump como gobernante es el Twitter, prueba de ello es que los medios de comunicación y periodistas están pendientes cada mañana de sus publicaciones, pues es allí en Twitter donde anuncia varias de las decisiones más importantes de su gobierno. (Irragori, 2018).

Las redes sociales en la Alcaldía de Medellín

La Alcaldía de Medellín cuenta con un plan de comunicaciones que define los lineamientos y acciones en este campo para el periodo 2016-2019 y de él se desprende un manual de estilo de redes sociales que define los procedimientos de publicación de contenidos de la administración y sus dependencias.

El manual establece las pautas de manejo para las cuentas de la alcaldía en Facebook, Twitter, Instagram y YouTube, señalando las bondades de cada red, la tipología de usuarios y los ejes de trabajo para cada una de ellas.

Frente a Twitter el manual precisa que los usuarios de Twitter son ciudadanos críticos, que reclaman respuestas constantemente y que comparten contenidos con los que hacen denuncias, quejas, peticiones o generan ideas para la ciudad y que tienen la característica de guiarse por las tendencias según los acontecimientos que estén ocurriendo a su alrededor.

El manual tiene establecido que el 58% de los usuarios de las redes sociales de la Alcaldía de Medellín se encuentran en el rango de edad entre 25 y 34 años, destacando que en materia de actividad las mujeres representan un 55.2%, frente al 44.8% de usuarios hombres. (Alcaldía de Medellín, 2016).

Con relación a los ejes de trabajo contenidos en el manual –Informativo, Educativo/Responsivo y Analítico- cabe señalar que frente al eje Informativo para la alcaldía la línea que genera este eje es la propagandística, pues es importante resaltar las cualidades de una entidad pública frente a la comunidad y la gestión que permanentemente está siendo evaluada, al tiempo que se propone con este eje fortalecer la imagen de la administración posicionar la marca entre los usuarios de las redes sociales y rastrear posibles amenazas que afecten la imagen de la Administración. (Alcaldía de Medellín, 2016).

Varios temas se destacan en desarrollo del proceso de investigación sobre “Gestión de lo público en redes sociales, caso Federico Gutiérrez, Alcalde de Medellín, y su discurso en materia de seguridad en la red social Twitter”, los cuales se pueden concentrar en como los indicadores negativos de la actual alcaldía en sus tres pilares del plan de desarrollo -seguridad, medio ambiente y movilidad- no son sinónimo de pérdida de popularidad en las redes sociales del alcalde; en como en algunas ocasiones el lenguaje utilizado por el alcalde en medios de comunicación y redes sociales al referirse a hechos de seguridad pueden ser considerados incitaciones tácitas a ejercer la justicia por mano propia, y la poca disponibilidad a generar un diálogo ciudadano abierto con relación a los temas que rodean las políticas de seguridad de la ciudad.

Algunos indicadores de la política de seguridad

En materia de asesinatos a 1.013 días de los 1.460 del gobierno de Federico Gutiérrez implementando su plan de desarrollo “Medellín cuenta con vos” la ciudad exhibe la deshonrosa cifra de 1.700 homicidios, lo que significa que en este periodo cada día se han asesinado 1.6 ciudadanos, la tasa de homicidios aumentó en relación con el año 2016, pasando de 21,4 por cien mil habitantes a 24.71 por cien mil habitantes al día de hoy, alejándose cada vez más de la meta indicada en

el Plan de desarrollo que era de 15 Hpcmh. En general las víctimas son 90% hombres, en edades entre los 14 y 28 años. Según el Sistema de Información para la Seguridad y Convivencia, SISC un 66% de los homicidios fueron causados por grupos delincuenciales organizados y un 19% por problemas de convivencia ciudadana (IPC, Viva la Ciudadanía, 2018).

El cumplimiento de metas frente a los delitos denominados de alto impacto señala además, que a octubre de 2018 el hurto a personas y a entidades comerciales supera la meta de la alcaldía en el actual plan de desarrollo. La tasa por cada 100 mil habitantes para el periodo 2016-2020 estima en 153 la tasa de hurto a personas, pero a 2018 avanza sobre 779 hpcmh, mientras que la tasa estimada de hurto a entidades planteada en el plan de desarrollo en 1035 hurtos, llegó en octubre de 2018 a 2049 hpcmh. Indicadores como el hurto de vehículo presenta un cumplimiento del 2,8% del plan al registrar una cifra de 146,74 hpcmh frente a 148,8 hpcmh en 2015, mientras que el hurto de motocicletas y residencias presenta cumplimiento de indicadores con relación a las metas establecidas en el plan de desarrollo (IPC, Viva la Ciudadanía, 2018).

La formulación de la política de seguridad y convivencia contenida en el Plan de Desarrollo de la Alcaldía de Federico Gutiérrez en Medellín plantea enfoque integral de seguridad (Alcaldía de Medellín, 2016), hecho que no comparten investigadores sociales e instituciones que tienen como parte de su objeto de estudio la ejecución de las políticas públicas de la ciudad.

Perdomo y Agudelo (2018) consideran que la política de seguridad de Medellín es punitivista, costosa e ineficaz, y que el carácter reactivo y altamente punitivo de la actual política de seguridad y convivencia lo ha encarnado el mismo alcalde en sus exposiciones públicas, mediáticas o en redes sociales.

En ese mismo sentido (Gil, 2018) señala que Federico Gutiérrez adoptó las acciones mediáticas que había desarrollado el expresidente Álvaro Uribe Vélez en su política de seguridad democrática, un tema que da muchos réditos políticos, pero que normalmente está encubierto de posturas autoritarias porque normalmente la utilización del tema de seguridad no se da desde una perspectiva de seguridad humana integral, sino que está muy restringido a ciertos bienes, especialmente ligados a la propiedad.

El foco punitivista trae consigo altos riesgos de autoritarismo (Perdomo y Agudelo, 2018) pues por esa vía no se acude a la solución de las problemáticas que generan situaciones socialmente incomprensibles o de delincuencia, sino que se tiende hacia la expansión del poder sancionatorio del Estado y los particulares sobre supuestos delincuentes. En ese sentido, explican, Federico Gutiérrez ha sido elocuente, por ejemplo, con un trino con el que reaccionó ante el atropello de dos personas que supuestamente habían cometido un hurto: “Quienes deben ir a

la cárcel son los criminales (los victimarios), no las víctimas”. Con ese mensaje, el alcalde avaló la terrible práctica de linchamiento, ya muy instalada en la ciudad.

En medios de comunicación y redes sociales el lenguaje es clave en función de una estrategia de posicionamiento político y de impacto mediático, y allí podría estar en parte la respuesta al por qué la amplia receptividad y popularidad de Federico Gutiérrez en Twitter a pesar que los indicadores de su gestión no avalarían las cifras de favorabilidad que lo acompañan.

En nuestras sociedades se ha venido desarrollando una cultura que los analistas llaman el fascismo social, y es esa simpatía del común de la gente por la mano dura, por las soluciones aparentemente muy eficaces que consideran que los procedimientos legales y jurídicos establecidos en el estado de derecho son engorrosos y en la práctica muy garantistas, que protegen al delincuente y que la sociedad está completamente desprotegida (Angarita, 2018).

Bibliografía

Mejía Llano, Juan Carlos (2014). La guía del Community Manager. Estrategia, táctica y herramientas. Medellín, Colombia. Anaya Multimedia

Caracol Radio on line (2017). Noticia “Vamos a estar encima de los delincuentes: alcalde de Medellín”. Recuperado de http://caracol.com.co/programa/2017/01/16/6am_hoy_por_hoy/1484570185_518471.html

Periódico El Tiempo on line (2018). Noticia: Duque, a un mes de asumir, con imagen favorable del 56 %. Encuesta bimestral Gallup de favorabilidad. Recuperado de <https://www.eltiempo.com/politica/gobierno/resultados-de-encuesta-de-gallup-muestra-que-mejora-el-optimismo-239464>

Twitter (2018). Perfil de Federico Gutiérrez, Alcalde de Medellín, @FicoGutiérrez. Recuperado de <https://twitter.com/ficogutierrez?lang=es>

Iprofesional (2018). Sitio web. Acciones de Twitter se desmoronan casi un 20% tras las duras críticas de Trump. Recuperado de <https://www.iprofesional.com/finanzas/272255-crecimiento-twitter-obama-Acciones-de-Twitter-se-desmoronan-casi-un-20-tras-las-duras-criticas-de-Donald-Trump>

Campos-Domínguez, Eva (2017). “Twitter y la comunicación política”. El profesional de la información, v. 26, n. 5, pp. 785-793. Recuperado de <https://doi.org/10.3145/epi.2017.sep.01>

Jauregui Sarmiento, David (2018). ¿Qué tanto nos manipulan en Colombia a través de las redes sociales?. Recuperado de <https://www.senalcolombia.tv/documental/como-nos-manipulan-los-politicos-con-las-redes-sociales>

Martínez, Marcela Patricia (2014). "La construcción de la opinión pública digital en Colombia: Twitter y Juan Manuel Santos. Un estudio de caso (tesis de pregrado). Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario. Bogotá.

Registraduría Nacional del Estado Civil (2018). Resultados Elecciones Presidenciales 2018. Recuperado de https://www.registraduria.gov.co/?page=Elecciones_2018

WeSocial (2018). Gestión de redes sociales. Recuperado de <https://www.slideshare.net/wearesocial/digital-in-2018-in-southern-america-part-1-north-86863727>

Revista Semana edición on line (2015). Las batallas políticas se libran en Twitter. Recuperado de <https://www.semana.com/nacion/articulo/las-batallas-politicas-se-libran-en-twitter/414550-3>

Iragori, Juan Carlos (2018). Periodista. Director Club de la Prensa Canal NTN 24 y Voces RCN de RCN radio. Entrevista programa de radio Red5/7 en la Emisora Cultural Universidad de Antioquia, Medellín. 5 de octubre de 2018

Alcaldía de Medellín (2016). Manual de Estilo Redes Sociales 2016-2019