

Tuiteando la democracia ¿El poder de 280 caracteres?: desafíos y oportunidades de Twitter (X) para el Estado Abierto.

Tweeting democracy the power of 280 characters: twitter's challenges and opportunities (X) for the Open Government

Juan Federico Pino Uribe 

Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (Flacso), Ecuador.

jfpinofl@flacso.edu.ec

Andrés Lombana-Bermúdez 

Pontificia Universidad Javeriana, Colombia

andresa.lombana@javeriana.edu.co

Liliana María Gómez Céspedes 

Pontificia Universidad Javeriana, Colombia

lilianagomez@javeriana.edu.co

Resumen

Ante el creciente y extendido uso de Twitter¹ como herramienta de comunicación gubernamental, resulta relevante explorar su relación con el desarrollo del Estado Abierto. En este artículo, a través de una metodología que combina la reflexión teórica y el análisis de fuentes secundarias, se examinan las implicaciones técnicas, políticas y sociales de Twitter en las políticas del Estado Abierto. El análisis se centra en desagregar la interactividad de Twitter en tres: entendiendo la plataforma digital como red social, medio de comunicación de nicho y espacio de opinión pública. Se evidencia que Twitter presenta tanto retos como oportunidades para el Estado Abierto, ya que, si bien ofrece mayor visibilidad y transparencia, también genera dinámicas de polarización y desorden informativo que alimentan la posverdad. Además, se destaca que Twitter desempeña un papel significativo en la configuración de la agenda política y la opinión pública, aunque no se presenta como una esfera pública racional. En consecuencia, abordar los desafíos y aprovechar las oportunidades que ofrece Twitter resulta fundamental para fortalecer el Estado Abierto desde diferentes concepciones de la democracia en la era digital.

Palabras clave: Twitter, democracia, comunicación política, Estado Abierto.

Abstract

In the face of the growing and widespread use of Twitter as a tool for government communications, it is relevant to explore its relationship with the development of the Open Government. This article examines the technical, political, and social implications of Twitter in Open Government policies through a methodology that combines theoretical reflection and analysis of secondary sources. It focuses on analyzing the dimensions of Twitter as a social network, niche communication medium, and public opinion space. It becomes evident that Twitter presents both challenges and opportunities for the Open Government, as it offers greater visibility and transparency while also generating dynamics of polarization and disinformation that fuel post-truth. Furthermore, it is highlighted that Twitter plays a significant role in shaping the political agenda and public opinion, albeit not presenting itself as a rational public sphere. Consequently, addressing these challenges and leveraging the opportunities offered by Twitter is essential for strengthening the Open Government within different conceptions of democracy in the digital era."

Keywords: Twitter, democracy, government communications, Open Government.

1. En este texto nos referiremos a Twitter, aunque el pasado 24 de julio de 2023 cambió su nombre a X. Sin embargo, esta reflexión se realizó cuando la plataforma todavía se llamaba Twitter y no había cambiado aún sus condiciones y términos de uso.

Artículo: Recibido el 12 de julio de 2023 y aprobado el 23 de octubre de 2023

Cómo citar este artículo:

Pino Uribe, J. F., Lombana Bermúdez, A. & Gómez Céspedes, L. M. (2023) Tuiteando o “posteando” la democracia ¿El poder de 280 caracteres?: desafíos y oportunidades de Twitter (X) para el Estado abierto. *Reflexión política* 25(52), pp. 23-38. doi: <https://doi.org/10.29375/01240781.4741>

Introducción

El Estado abierto es un modelo de gobierno que se basa en los principios fundamentales de transparencia, responsabilidad y participación (Schmidhuber et al., 2021) que cada vez más democracias implementan para mejorar la relación entre gobernantes y ciudadanos. El Estado Abierto, entonces, se alinea estrechamente con los valores y principios democráticos, ya que busca fortalecer la relación entre los ciudadanos y el gobierno, promoviendo una mayor apertura, colaboración e inclusión en la toma de decisiones (Oszlak y Kaufman, 2011). En una sociedad democrática, es esencial que los ciudadanos tengan acceso a la información y puedan participar activamente en los asuntos públicos.

El Estado Abierto amplía el alcance de la democracia al hacer que los gobiernos sean más accesibles y responsables ante sus ciudadanos. Al ser transparente en sus operaciones y decisiones, el gobierno proporciona a los ciudadanos la información necesaria para comprender y evaluar su desempeño. Además, la rendición de cuentas es un pilar fundamental del Estado Abierto (Janssen et al., 2012). Los gobiernos deben ser responsables ante los ciudadanos por sus acciones y decisiones, respondiendo a las necesidades y preocupaciones de la sociedad. Esto implica establecer mecanismos que permitan a los ciudadanos supervisar y evaluar la gestión gubernamental, fomentando así la confianza y la legitimidad de las instituciones democráticas (Camaj, 2016). La participación ciudadana es otro elemento esencial del Estado Abierto y la democracia. Los gobiernos deben crear espacios y oportunidades para que los ciudadanos puedan involucrarse activamente en la toma de decisiones (Wirtz & Birkmeyer, 2015). Esto significa escuchar y tener en cuenta las voces de los ciudadanos, permitiéndoles influir en las políticas públicas y contribuir a la construcción de una sociedad más justa y equitativa.

En este contexto, Twitter desempeña un papel destacado al proporcionar una plataforma de comunicación y participación directa entre los ciudadanos y el gobierno. Al utilizar Twitter, los ciudadanos pueden expresar sus opiniones, plantear preguntas y participar en debates sobre asuntos de interés público. Al mismo tiempo, los gobiernos pueden utilizar esta plataforma para compartir información relevante, recibir comentarios de los ciudadanos y fomentar la colaboración en la toma de decisiones (en el caso de X, todavía se está transformando la relación entre el sistema político y los ciudadanos y otras alternativas como Threads no han tenido el alcance que se esperaba).

Por consiguiente, resulta relevante justificar el estudio de Twitter como un espacio en el que incursionan las dinámicas de Estado Abierto. En primer lugar, Twitter se ha convertido en una plataforma digital de comunicación masiva, donde ciudadanos, políticos y organizaciones pueden expresar sus ideas, debatir y participar en temas políticos. Por otro lado, el análisis de Twitter como espacio de Estado Abierto ofrece la oportunidad de comprender cómo las tecnologías de la información y la comunicación están transformando la relación entre ciudadanos y gobierno. Además, permite examinar cómo se manifiestan los principios del Estado Abierto, como la transparencia, la participación y la colaboración, en un contexto virtual. En este sentido, el estudio de Twitter como espacio donde se pueden desarrollar obstáculos y oportunidades para el Estado Abierto contribuye a una mejor comprensión de cómo las plataformas digitales influyen en la conformación de la esfera pública y en la democracia. Por lo cual es pertinente preguntarse ¿Cómo las dinámicas políticas y funcionamiento de Twitter pueden incidir en los retos y posibilidades de las estrategias de Estado Abierto en las democracias contemporáneas?

Para abordar este interrogante, el artículo aborda la temática del Estado Abierto como parte fundamental de la comunicación gubernamental en Twitter. Se analizan las implicaciones y oportunidades que este enfoque ofrece en el contexto digital, a través de una metodología que combina la reflexión teórica y el análisis de fuentes secundarias. En el artículo se explora cómo Twitter puede ser utilizado como una herramienta para fomentar la apertura y la rendición de cuentas por parte



de los gobiernos, así como para fortalecer la relación entre los ciudadanos y las instituciones políticas, pero a su vez puede obstaculizar la consolidación del Estado Abierto, específicamente al ser una plataforma que puede generar desorden informativo y polarización, dificultando la relación entre los ciudadanos y el Estado. El artículo está organizado en cuatro secciones: en primer lugar, se aborda la forma como el Gobierno Abierto es necesario y la importancia de una herramienta como Twitter en procesos de comunicación gubernamental. En la segunda sección se habla de la comunicación política como un lugar en donde se analizan y construyen relaciones. En la tercera sección se habla sobre Twitter y la fijación de la agenda, un espacio en donde conviven actores políticos y mediáticos junto con otros líderes de opinión. Para finalizar con la cuarta sección en la cual se observa a Twitter desde tres lugares: red social, lugar de opinión y medio de comunicación y su relación diferenciada con el Estado Abierto.

Tuiteando entre distintas democracias y la importancia del Estado Abierto

En el análisis de las diversas formas en que los procesos comunicacionales inciden en la democracia, resulta relevante establecer y discutir de manera precisa el concepto que se abordará en este artículo. Según Sartori (2007), la democracia se define como un mecanismo para seleccionar líderes a través del voto y como un sistema que pone énfasis en las políticas deseables para la convivencia social, mediante la participación y el debate público entre ciudadanos y políticos, quienes guían la acción estatal. Por otro lado, O'Donnell (1993) sostiene que la democracia es un conjunto de reglas y procedimientos que regulan y limitan las diversas formas de acceso y mantenimiento del poder político a través de elecciones competitivas que permiten la alternancia de las élites políticas en la sociedad. Schumpeter (1983, p. 358), por su parte, propone una definición minimalista de democracia, entendida como un sistema institucional en el cual los líderes políticos adquieren el poder de decidir a través de una competencia electoral por el voto del pueblo. Esta definición se centra en considerar a un Estado como democrático únicamente si se llevan a cabo elecciones competitivas entre dos o más contendientes, relegando la participación democrática de la ciudadanía a un papel relevante solo en el momento de la elección, mientras que el debate público y la presentación de propuestas quedan confinados a las élites políticas que compiten por el voto ciudadano.

No obstante, esta definición minimalista ha sido objeto de críticas de Karl (1986), quien señala que, al centrarse exclusivamente en la dimensión electoral del régimen democrático, no se incorporan dimensiones importantes de la democracia, como la autonomía de las autoridades elegidas respecto a otros poderes públicos y las garantías para el cumplimiento de los derechos civiles y políticos de los ciudadanos por parte de los Estados. Otros autores han subrayado la insuficiencia de esta definición para abarcar la relevancia del debate público entre ciudadanos y con el Estado para la construcción y consolidación de un régimen democrático. Esta concepción de la democracia se percibe como completamente vertical y unidireccional, con las élites políticas dirigiendo sus mensajes exclusivamente hacia los ciudadanos con el propósito de obtener su voto, relegando el debate a un aspecto marginal y accesorio limitado a los momentos electorales.

Además de la capacidad de elegir líderes gubernamentales a través de elecciones, un régimen político para ser considerado democrático debe garantizar derechos mínimos, como la libertad de expresión, de asociación y la diversidad de fuentes de información, de manera que se pueda estructurar un debate público en el cual los ciudadanos puedan formular, expresar y respaldar diversas preferencias políticas. En este sentido, la democracia procedimental (*dahliana*) se complementa con la definición liberal, ya que ambas reconocen la importancia de una ciudadanía deliberante, capaz no solo de manifestar sus preferencias, sino de construirlas a través de un debate informado y racional en el ámbito de una esfera pública (Sartori, 2007). Asimismo, el adjetivo “liberal”, al complementar a la democracia, hace referencia a aquellos regímenes en los que existen instituciones independientes que buscan salvaguardar también los derechos de las minorías étnicas y religiosas. De este modo, la democracia liberal se puede entender como una combinación de derechos individuales y gobierno popular (Mounk, 2018). En consecuencia, el término “liberal” se configura en un espacio o esfera pública (Habermas, 1981) en el que imperan el Estado de derecho, la defensa de los derechos humanos y el respeto por la libertad individual (Mouffe, 2012, p. 20). Va más allá de ser meramente una “forma de gobierno”. Como afirma Sartori (2010), es pertinente evaluar cuánta democracia posee una democracia, es decir, en qué medida es verdaderamente democrática, y, asimismo, en qué medida una comunidad política en su totalidad lo es (p. 68). En relación con este tema y la percepción que los ciudadanos tienen sobre la democracia, Wike y Fetterolf (2018) llevó a cabo un estudio sobre la visión de algunos ciudadanos del mundo acerca de este

sistema de gobierno, concluyendo que las visiones negativas de la democracia están más extendidas en países con baja afiliación política.

Adicionalmente, es fundamental destacar la importancia del Estado Abierto en el contexto de la democracia. El Estado Abierto implica la transparencia, la participación ciudadana y la colaboración en la toma de decisiones públicas. Al fomentar la apertura y accesibilidad de la información gubernamental, así como la participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones, se fortalece la democracia al permitir una mayor rendición de cuentas, legitimidad y calidad en las políticas públicas (Schmidhuber et al., 2021). En este sentido, el Estado Abierto

complementa y fortalece los principios democráticos al promover la inclusión, la transparencia y la responsabilidad en la gestión de los asuntos públicos (Janssen et al., 2012). La apertura del gobierno propicia una mayor confianza ciudadana, al tiempo que empodera a los individuos para que participen activamente en la toma de decisiones que afectan sus vidas y comunidades. Así, el Estado Abierto se erige como una herramienta fundamental para construir y fortalecer una democracia efectiva y responsable (Abdulkareem et al., 2022).

Las anteriores definiciones y su relación con la idea de Estado Abierto se presentan esquematizadas en la tabla 1.

Tabla 1. Principales características de los tipos de democracia

Tipos de democracia	Atributos	Autores	Ideas de Estado Abierto
Minimalista	Alternancia, competencia	Schumpeter (1994)	Transparencia en la competencia electoral
Procedimental	Alternancia, competencia, derechos civiles y políticos que garanticen la deliberación	Dahl (1989)	Participación ciudadana en los procesos deliberativos
Liberal	Alternancia, competencia, derechos civiles y políticos, libertades y deliberación pública	Mounk (2018)	Acceso a la información y libertad de expresión

Fuente: elaboración propia.

La comunicación política se convierte en un tema fundamental para el análisis de la democracia electoral y liberal y su relación con el Estado Abierto. En este sentido, permite identificar cómo en el sistema democrático se intercambian y coexisten discursos contradictorios que buscan legitimidad dentro de aquello llamado por Habermas la esfera pública. Además, resulta evidente, como se ve en este trabajo, que esta esfera pública es solamente un espacio de opinión pública. Es importante destacar que las plataformas como Twitter cada vez tienen una mayor influencia en la conformación de estas discusiones y discursos. En el marco del Estado Abierto, la democracia minimalista encuentra una conexión directa con la transparencia electoral. En consecuencia, el acceso a información sobre los procesos electorales, los candidatos y los resultados permite a los ciudadanos tener un conocimiento más amplio y fundamentado para ejercer su voto de manera informada. Además, la competencia entre los candidatos se ve favorecida al contar con reglas claras y la posibilidad de fiscalización por parte de la sociedad civil y los medios de comunicación.

Por su parte, en la democracia procedimental, la participación ciudadana y la garantía de derechos civiles y políticos son elementos clave del Estado Abierto. En este sentido, la apertura del gobierno a la

ciudadanía, mediante la consulta y la participación en la toma de decisiones, fortalece la legitimidad democrática y promueve una mayor representatividad en las políticas públicas. Asimismo, la existencia de mecanismos que protejan y garanticen los derechos civiles y políticos es esencial para asegurar la igualdad de oportunidades y el ejercicio pleno de la ciudadanía. En el caso de la democracia liberal, el Estado Abierto se vincula tanto con la transparencia como con la deliberación pública. En este sentido, la transparencia gubernamental asegura la rendición de cuentas y la fiscalización de las instituciones. De igual manera, la deliberación pública fomenta el intercambio de ideas, la diversidad de opiniones y la construcción colectiva de políticas. Además, las libertades individuales y la protección de los derechos de minorías étnicas y religiosas forman parte integral del Estado Abierto en una democracia liberal en la cual la comunicación política es un aspecto central del ejercicio del Gobierno Abierto.

La comunicación política, un lugar de relaciones

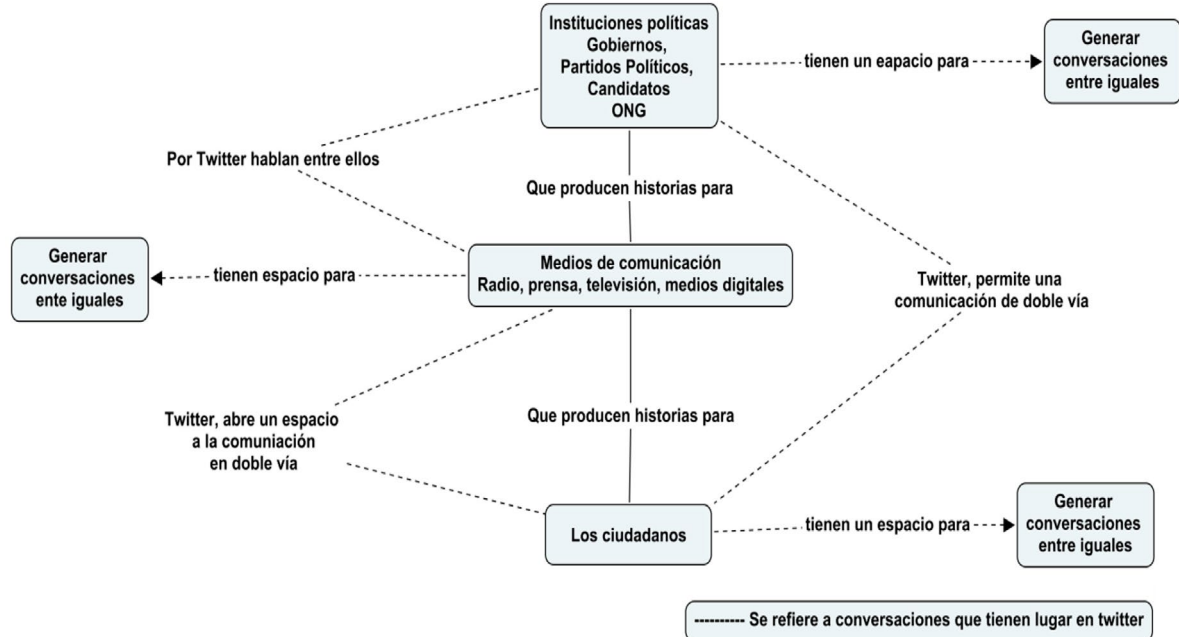
La comunicación política, como asegura Mazzoleni (2010), plantea las relaciones que se construyen entre personas, entorno, información y tecnología y en las

que participan los sistemas políticos, los medios de comunicación y los ciudadanos, teniendo en cuenta el intercambio y la confrontación de los contenidos de interés público-político. Al hablar del sistema político se hace referencia a las instituciones políticas del país (ejecutivo, legislativo, judicial); también están los partidos, movimientos y grupos de presión (aquellos que tienen como objetivo conquistar el poder o imponer decisiones). La comunicación política es, entonces, todo espacio en el que el compartir información genera tensiones que afectan las conductas a través de posibles relaciones de poder y lo característico de la política es el ejercicio de ese poder. Se trata de un escenario en el que los seleccionadores, aquellos que son la minoría y en muchos casos las élites, deciden cuáles son las selecciones que pueden hacer las mayorías (en algunos casos en detrimento de las minorías).

En este contexto, el concepto de Estado Abierto se vuelve relevante. El Estado Abierto se refiere a un conjunto de políticas y prácticas que promueven la transparencia, la participación ciudadana y la colaboración en la toma de decisiones gubernamentales. En este sentido, el Estado Abierto busca establecer un nuevo paradigma de relación

entre los ciudadanos y las instituciones políticas, fomentando la apertura y la rendición de cuentas. Es importante destacar lo que asegura Mercier (2012), que para los actores del mundo de la política es fundamental comunicarse y estar en los medios, como lo expone Castells (2009): “Quien no está en los medios no existe”. Esto se aplica también a la comunicación política en Twitter, donde la plataforma juega un papel crucial para mantenerse vigente en la opinión pública y para configurar múltiples agendas. La relación entre Estado Abierto y comunicación política en Twitter radica en la posibilidad que brinda esta red social de establecer canales de comunicación directa entre los ciudadanos y los representantes políticos, facilitando la participación y el diálogo en tiempo real. El Estado Abierto se integra dentro del marco de la comunicación política, ya que busca promover la transparencia y la participación ciudadana en las decisiones gubernamentales. Twitter se convierte en un espacio fundamental para la comunicación política, permitiendo a los actores políticos estar presentes en los medios y establecer un diálogo directo con los ciudadanos, lo cual potencia la interacción y la influencia en la configuración de las agendas políticas.

Figura 1. Flujograma de comunicación política en Twitter



Fuente: tomado de Gómez (2016).

En este caso, la comunicación gubernamental juega un papel primordial en la construcción de agendas, ya que es allí donde los múltiples actores luchan por tener la atención y lograr imponer los temas que para cada uno son

relevantes en momentos determinados. En este contexto, el Estado Abierto se convierte en un catalizador que potencia esta dinámica al fomentar la participación ciudadana y la apertura en la toma de decisiones gubernamentales. Al promover la

transparencia y la colaboración, el Estado Abierto brinda a los ciudadanos y grupos de interés la oportunidad de influir en la agenda política y de garantizar que sus preocupaciones y demandas sean tomadas en cuenta. La comunicación política en Twitter se convierte en una herramienta estratégica para los actores políticos en este escenario, permitiéndoles difundir sus mensajes, generar debate y movilizar a la opinión pública en torno a sus propuestas. Así, la intersección entre Estado Abierto, comunicación política y redes sociales como Twitter se convierte en un espacio clave donde se articulan los intereses y las demandas de la sociedad con las decisiones políticas, promoviendo una mayor participación ciudadana y una democracia más inclusiva y deliberativa.

La agenda setting en Twitter, un juego de espejos

El fenómeno del Estado Abierto y su relación con Twitter ha reavivado el concepto de *agenda setting* en la era digital. Mientras que en el pasado eran los medios de comunicación los únicos encargados de dirigir nuestras conversaciones y determinar sobre qué debíamos hablar, en la actualidad son las redes sociales, como Twitter, las que moldean el curso de las conversaciones a través de etiquetas temáticas, conocidas como *hashtags*. Estos *hashtags* se convierten en los temas relevantes que fijan la agenda en este nuevo escenario mediático. Como afirma Raquel Rubio García (2014), Twitter se ha convertido en un reflejo de la agenda pública, donde los temas más populares (*trending topics*) dictan la tendencia informativa y generan un impacto acumulativo en la cognición de las personas.

A diferencia de los medios tradicionales, que jerarquizan y despliegan ciertos temas de acuerdo con sus lógicas editoriales y audiencias específicas, en el ecosistema digital los efectos de la *agenda setting* son impredecibles e incontrolables debido al uso masivo de las redes sociales. En este contexto, la teoría de agenda setting sigue siendo relevante para estudiar la intersección entre las *agendas mediáticas* y políticas, así como para comprender los cambios de actitud de los ciudadanos al votar. Los medios influyentes ahora comparten espacio con las redes sociales, donde se generan tensiones para construir múltiples agendas, en las que convergen opiniones superpuestas y, en ocasiones, incluso información falsa. Aunque las redes sociales, especialmente Twitter, tienen una enorme influencia en la

configuración de la opinión pública, son escasos los estudios que se enmarcan en la teoría de *agenda setting* aplicada a esta plataforma. Investigaciones como la de Parmelee (2013) han demostrado que los tuits de los líderes políticos pueden influir en la cobertura mediática de temas y en la construcción de la agenda. Además, Raquel Rubio García (2014) ha explorado la relación entre la agenda de los medios y la agenda pública reflejada en Twitter, encontrando una estrecha correspondencia entre ambas. Esto respalda la idea de que los *trending topics* se han convertido en la nueva forma de establecer agenda, en la cual los temas adquieren relevancia en función de su exposición y del impacto acumulativo en la cognición de las personas.

En el entorno digital, especialmente en Twitter, la conversación se multiplica y se vuelve caótica. Los estudios de comunicación política se enfrentan al desafío de encontrar un sistema de rastreo que permita identificar actores, rutas de sentido y matrices de pensamiento en este "rizoma" contemporáneo. Siguiendo la metáfora del rizoma acuñada por Deleuze y Guattari (1976), Twitter se asemeja a una red asimétrica y dispersa, en la cual cualquier punto puede estar conectado con cualquier otro. Es en esta red que se forman los puntos de fuga, representados por los nodos que inician interacciones y debates a partir de temas ajenos a la agenda inicial. Los analistas deben seguir las ramificaciones de las conversaciones de los usuarios para comprender cómo se alejan o se acercan a la etiqueta original y qué atajos toman para darle permanencia y resonancia en ese nicho virtual.

En este contexto, el estudio del flujo de información, las interacciones y las redes, se vuelve fundamental para comprender la influencia de Twitter en la democracia y para codificar la agenda en torno a la construcción y fortalecimiento del Estado Abierto. Es necesario cruzar tres agendas: la política, proveniente de las campañas electorales y partidos políticos; la pública, generada por los usuarios que debaten en torno a los *hashtags* de los voceros y la campaña; y la mediática, que retroalimenta y retoma la agenda pública mediante líderes de opinión ubicados tanto en los medios como en las redes sociales. Twitter se ha convertido en una plataforma clave para catalizar el Estado Abierto, ya que desempeña un papel determinante en la *agenda setting*. Los *hashtags* se convierten en etiquetas que marcan tendencia y moldean la conversación en torno a temas específicos. Aunque la influencia de las redes sociales en la opinión pública es innegable, aún queda mucho por



explorar en cuanto a la teoría de la *agenda setting* aplicada a Twitter. El desafío para los estudios de comunicación gubernamental radica, entonces, en encontrar formas de rastrear y comprender la conversación que se genera en esta plataforma, identificando actores, rutas de sentido y matrices de pensamiento en este entramado digital en constante evolución.

La relevancia de Twitter como plataforma de Estado Abierto y su relación con la *agenda setting* se fundamenta en su capacidad para amplificar la voz de los ciudadanos y permitir la participación en los asuntos públicos. A través de los *hashtags*, los usuarios pueden introducir nuevos temas de discusión y poner en agenda cuestiones relevantes que pueden ser ignoradas por los medios tradicionales. En algunos casos y para ciudadanos informados e interesados en política, la naturaleza abierta y descentralizada de Twitter les permite convertirse en un nodo influyente en la conversación. Esto implica que los actores políticos y las organizaciones gubernamentales deben estar atentos a las tendencias y los debates que se generan en la plataforma, ya que estos pueden afectar la percepción pública y la toma de decisiones. La utilización de los tuits de los líderes políticos como fuente de información para los periodistas y editores ha demostrado tener un impacto directo en la construcción de la agenda mediática. Estos *tuits* no solo moldean la cobertura de los temas, sino que también influyen en las fuentes entrevistadas y en las citas utilizadas en las noticias. De esta manera, los líderes políticos se convierten en actores clave en la configuración de la agenda política y en la interacción entre las agendas mediáticas y políticas. No obstante, es importante destacar que el análisis de la *agenda setting* en Twitter presenta desafíos particulares que dificultan el seguimiento de los temas y su evolución a lo largo del tiempo. Además, la viralización de información falsa y la manipulación de la opinión pública representan riesgos que deben abordarse. En este sentido, el estudio rizomático propuesto por Anderson (2016) ofrece una perspectiva valiosa para comprender la complejidad de los ecosistemas de noticias en Twitter. Este enfoque se centra en el análisis del flujo de información, las redes y las interacciones, permitiendo identificar patrones, influencias y dinámicas en la conversación en línea.

En última instancia, la relación entre *agenda setting*, Twitter y Estado Abierto puede entenderse como un juego de espejos en el que los medios tradicionales ya no son los únicos protagonistas en la configuración de la agenda

pública, sino que las redes sociales, como Twitter, han emergido como poderosos actores en la definición de lo que se discute y se considera relevante en esta otra esfera pública. A través de los *hashtags* y la participación de los usuarios, Twitter se convierte en un escenario donde las múltiples agendas convergen y se entrelazan. En este entorno digital, la teoría de *agenda setting* sigue siendo relevante para comprender cómo se construyen y se transforman las agendas mediáticas y políticas en el espacio horizontal y descentralizado de Twitter. En este ecosistema de información y opiniones, no hay puntos centrales de control, sino una multiplicidad de nodos dispersos y asimétricos. Cualquier punto puede conectarse con cualquier otro, lo que genera un flujo constante de interacciones y conexiones impredecibles.

La comunicación política en Twitter, expansión y centralidad

Las plataformas digitales en Internet, como Twitter, han adquirido un papel significativo en el complejo sistema de comunicación política de las democracias contemporáneas. Estos espacios virtuales permiten a los ciudadanos interactuar, relacionarse, crear y compartir contenido, y construir comunidades y audiencias con personas conocidas o desconocidas. Su surgimiento en la primera década del siglo XXI ha facilitado la circulación de información entre un gran número de individuos y ha fomentado la creación de múltiples públicos y audiencias. La rápida evolución y el crecimiento de las redes sociales han transformado no solo la forma en que los ciudadanos acceden y diseminan información, sino también la manera como los medios tradicionales producen y distribuyen sus contenidos. En la sociedad de la información, la comunicación política se ha convertido en un sistema complejo en el que los contenidos generados tanto por los medios tradicionales como por los ciudadanos coexisten, circulando de manera dinámica y con menos filtros editoriales y de calidad.

Esta expansión de las redes sociales ha dado lugar a una amplia gama de información que se distribuye a través de la vasta red de comunicaciones. Esta información varía desde reportajes basados en hechos e investigaciones de periodistas profesionales hasta rumores, parodias y noticias falsas. Uno de los efectos de esta mayor circulación de contenidos diversos en términos de calidad es el aumento de discursos radicales, de odio y de la difusión de noticias engañosas, que

tienden a fomentar la polarización política. Las redes sociales, y en particular las audiencias que se crean en ellas, pueden convertirse en cámaras de eco donde la información sesgada se amplifica. En este contexto, la expansión de las redes sociales digitales y el declive de los medios tradicionales presentan tanto oportunidades como riesgos para el desarrollo de la democracia. Por un lado, existe la posibilidad de fomentar una discusión pública más informada, permitiendo que más personas participen y se involucren en la toma de decisiones políticas. Por otro lado, la información problemática que prolifera en las redes sociales puede llevar a que la gente tome decisiones políticas basadas en la rabia y la mentira, en lugar de buscar un diálogo informado y el uso de la razón.

Clare Wardle y Hossein Derakhshan (2017) acuñaron el término "desorden informativo" para explicar la complejidad y la variedad de información problemática que circula en los medios de comunicación contemporáneos y en las redes sociales digitales. De acuerdo con ellos, el desorden informativo se caracteriza por la circulación de tres tipos de información problemática: desinformación, información errónea (*misinformation*, en inglés) y la información nociva (*malinformation*, en inglés). La desinformación es información falsa creada deliberadamente para atacar a una persona, un grupo social, una organización, un partido político o un país. La información errónea es información que, aun siendo falsa, no ha sido creada con la intencionalidad de causar daño. Por su parte, la información nociva es información verdadera, pero que se utiliza intencionalmente para causar daño.

En este sentido, resulta fundamental analizar a Twitter y otras redes sociales desde sus múltiples dimensiones, entendiendo su influencia en la comunicación política y en el desarrollo de la democracia. Esto implica estudiar tanto sus aspectos positivos como la participación ciudadana, la movilización social y el acceso a información diversa, como también sus desafíos, como la polarización, el desorden informativo y la amplificación de discursos extremos que conducen a deslegitimar al adversario político (Uribe y Cely, 2023). Abordar estas cuestiones de manera analítica nos permite comprender mejor el impacto de las redes sociales en el Estado Abierto y en la configuración de la esfera pública digital.

Twitter, una propuesta desde tres dimensiones

Hasta este punto, se ha planteado que la comunicación gubernamental desempeña un papel en la construcción y expresión de las decisiones

políticas en una democracia. En este contexto, resulta crucial analizar el impacto de Twitter en la democracia y cómo esto condiciona las dinámicas del Estado Abierto, especialmente en un entorno en el cual lo virtual adquiere cada vez más relevancia en las discusiones públicas y en la formación de preferencias por parte de los ciudadanos. Ante esta realidad, los autores de este texto proponen que Twitter, debido a su complejidad, puede ser comprendido y caracterizado en el Estado Abierto desde tres dimensiones interrelacionadas: como una red social, como un medio de comunicación de nicho y como un espacio de opinión.

En primer lugar, Twitter puede ser considerado como una red social, ya que proporciona un espacio virtual en el cual los ciudadanos pueden interactuar, establecer relaciones y crear comunidades en línea. A través de la plataforma, los usuarios pueden seguir y ser seguidos por otros, lo que les permite establecer conexiones con personas conocidas, redes articuladas o desconocidas con las que se puede tener alguna proximidad, y redes de comportamiento (Boyd y Crawford, 2012). Esta dimensión de red social en cualquiera de sus formas fomenta la participación ciudadana, la cual se manifiesta en la generación de debates, la difusión de información y la formación de colectivos en torno a intereses comunes. En segundo lugar, Twitter puede ser entendido como un medio de comunicación de nicho. A diferencia de los medios de comunicación tradicionales, Twitter permite a los usuarios seleccionar y personalizar la información que reciben al elegir a quiénes seguir y qué contenido consumir. Esto implica que cada usuario puede tener una experiencia única en función de sus preferencias y elecciones individuales. Además, la plataforma facilita la difusión de información en tiempo real, lo que contribuye a la rápida propagación de noticias y eventos. En tercer lugar, Twitter puede ser considerado como un espacio de opinión en el cual los usuarios pueden expresar y compartir sus puntos de vista sobre una amplia gama de temas políticos y sociales. A través de los mensajes cortos y concisos de los "tuits", los individuos pueden manifestar sus opiniones, generar debates y participar en conversaciones públicas. Esta dimensión de Twitter como espacio de opinión contribuye a la formación de la opinión pública, influyendo en la agenda política y en la visibilidad de ciertos temas y perspectivas. En el contexto del Estado Abierto, estas tres dimensiones de Twitter adquieren relevancia. La plataforma proporciona una vía de comunicación directa entre los ciudadanos y los actores políticos, permitiendo



una mayor transparencia y accesibilidad en la interacción entre ellos. Asimismo, Twitter facilita la participación ciudadana al ofrecer un espacio

para expresar demandas, realizar seguimiento a las acciones gubernamentales y colaborar en la toma de decisiones.²

Tabla 2. Dimensiones de Twitter y retos para el Estado Abierto

Dimensiones de Twitter	Características	Desventajas para el Estado Abierto	Oportunidades para el Estado Abierto
Red social	Interacción y creación de comunidades en línea	- Riesgo de difusión de desinformación y noticias falsas	- Facilita la participación ciudadana y el diálogo abierto
Medio de comunicación	Personalización y difusión de información en tiempo real	- Amplificación de la polarización y confrontación en el debate público	- Permite una comunicación directa y transparente con los ciudadanos
Espacio de opinión	Expresión y circulación de puntos de vista	- Posibilidad de manipulación de la opinión pública	- Promueve la diversidad de perspectivas y la inclusión ciudadana

Fuente: elaboración propia.

Twitter como red social

Twitter, como una red social, juega un papel fundamental en la interacción y la construcción de comunidades en línea. Los usuarios tienen la capacidad de conectarse con personas afines a sus intereses políticos, formando grupos o cámaras de eco, donde pueden compartir información, opiniones y debatir sobre temas de relevancia política. Esta interconexión entre usuarios con agendas políticas similares les proporciona un espacio para la participación ciudadana, en el cual pueden unirse en torno a causas comunes, organizar eventos o movilizaciones, y colaborar en la difusión de información y propuestas políticas.

Además, la naturaleza pública de Twitter permite que los ciudadanos sigan y sean seguidos por líderes políticos, periodistas y expertos en diferentes áreas (Carrasco-Polaino et al., 2021). Esto brinda la oportunidad de establecer un diálogo directo con actores políticos y acceder a información de primera mano, lo que puede influir en la formación de preferencias y en la toma de decisiones políticas por parte de los usuarios. La red social de Twitter también puede generar interacciones entre usuarios con opiniones divergentes, lo que puede dar lugar a debates y confrontaciones de ideas. Sin embargo, es importante destacar que estas interacciones pueden llevar a la polarización y a la formación de cámaras de eco, donde los usuarios se rodean

únicamente de voces afines y limitan su exposición a perspectivas diferentes (Lombana-Bermúdez et al., 2022).

En el contexto del Estado Abierto, la dimensión de red social de Twitter adquiere una relevancia particular (Janssen et al., 2012). La plataforma proporciona un espacio virtual donde los ciudadanos pueden interactuar directamente con los actores políticos, promoviendo una mayor transparencia y accesibilidad en la comunicación entre ellos (Wirtz & Birkmeyer, 2015). A través de Twitter, se facilita el diálogo entre los gobernantes y los gobernados, permitiendo a los ciudadanos expresar demandas, realizar seguimiento de las acciones gubernamentales y colaborar en la toma de decisiones (Berggren et al., 2004). Los *hashtags* utilizados en la plataforma pueden servir como herramientas para promover consultas ciudadanas, generar debates públicos sobre políticas y proporcionar canales de comunicación directa entre los ciudadanos y los responsables de la toma de decisiones (Adams & McCorkindale, 2013). Además, Twitter como red social en el contexto del Estado Abierto puede contribuir a la co-creación de soluciones a los problemas públicos. Los ciudadanos pueden compartir ideas, propuestas y experiencias a través de la plataforma, generando un ambiente propicio para la innovación y la colaboración en la gestión pública (Deakins et al., 2010). La dimensión de red

2. Estas observaciones corresponden al periodo de tiempo entre 2019 y 2022, antes de la compra de Twitter (ahora llamada X) por Elon Musk. Algunos de los recientes cambios en las políticas, términos de servicio y funcionalidades de la plataforma han alterado la extensión y visibilidad de los contenidos, la visibilidad en la plataforma, la moderación, el despliegue de anuncios publicitarios, entre otras dimensiones de la experiencia de usuario. La introducción del modelo de suscripción mensual "Twitter Blue" en 2023, por ejemplo, ha generado desigualdades entre los usuarios que pagan por este servicio y los que no. Los usuarios suscritos a "Twitter Blue," por ejemplo, pueden publicar tuits que rebasan la extensión de 280 caracteres, sus contenidos son más visibles en las líneas de tiempo (tweet feeds) de otros usuarios -que ahora por cierto son dos, una con contenidos de los usuarios que se siguen, y otra con contenidos recomendados por la plataforma-, y son expuestos a un número limitado de anuncios publicitarios. Para un recuento detallado de todos los cambios que ha experimentado Twitter, tanto a nivel de políticas, normas, y funcionalidades, desde que Elon Musk es su propietario, ver <https://techcrunch.com/2023/09/19/elon-musk-twitter-everything-you-need-to-know/>

social de Twitter no solo proporciona un espacio para la interacción y la formación de comunidades políticas, sino que también puede fomentar la transparencia, la participación ciudadana y la co-creación de soluciones en el marco del Estado Abierto.

Twitter como medio de comunicación de nicho

Twitter desempeña un papel crucial como medio de comunicación de nicho para los actores políticos altamente mediatizados. Estos líderes políticos utilizan la plataforma para transmitir directamente sus mensajes y establecer una comunicación más personalizada con sus seguidores. Al construir sus cuentas como medios de comunicación de nicho, los políticos pueden informar a sus seguidores de manera directa, sin intermediarios, y abrir espacios para que sus contradictores conozcan y debatan sus posturas. Sin embargo, es importante destacar que esta forma de comunicación en Twitter también presenta limitaciones. Aunque los políticos puedan informar directamente a través de la plataforma, la información sigue siendo principalmente unidireccional. Los receptores de los mensajes políticos en Twitter tienen la capacidad de interpretar, compartir, comentar, criticar o aceptar los contenidos, pero la interacción suele darse dentro de su propia red social y no necesariamente con el político que empieza la conversación. Además, existe el riesgo de que los usuarios solo sigan y se relacionen con aquellos que comparten sus mismas opiniones políticas, limitando la diversidad de perspectivas y la posibilidad de un diálogo constructivo (Tambouris et al., 2012).

A pesar de estas limitaciones, Twitter como medio de comunicación de nicho también presenta oportunidades para el Estado Abierto. La plataforma permite a los políticos llegar a audiencias específicas, segmentadas por intereses políticos, lo que facilita una comunicación más personalizada y dirigida. Los políticos pueden aprovechar la plataforma para difundir buenas prácticas, experiencias innovadoras y promover la rendición de cuentas mediante la comunicación directa con la ciudadanía.

Twitter como escenario de opinión pública

La opinión se refiere a la posición siempre limitada en cuanto a su validez, proveniente de una conciencia subjetiva restringida en su contenido de verdad. Por otro lado, el conocimiento se define como la opinión verificada. En este sentido, Twitter se convierte en una plataforma

de comunicación en la cual cada individuo emite opiniones sin necesidad de que exista una reflexión que conduzca a un argumento sólido. En consecuencia, se genera una constante lucha de opiniones construidas a partir de una pretensión del conocimiento sin tradición, donde cada saber parte de cero y se manifiesta, como afirma Bauman (2004), en discursos líquidos donde pocas formas se mantienen inmutables el tiempo suficiente como para consolidar y garantizar una fiabilidad a largo plazo. Sin embargo, cuando las redes se construyen con base en opiniones cambiantes, líquidas y efímeras esta, desaparece. En su lugar, se adopta una mirada típica del espectáculo que conduce a una sociedad del escándalo. Además, esta falta de espacio para el respeto también difumina la diferencia entre lo público y lo privado, creando la sensación de que todos los que participan en la plataforma son constantemente objeto de observación y juicio (Han, 2012).

Cuando se habla de la espectacularización de la política en Twitter, se hace referencia a una narrativa política que se centra más en ser entretenida, llamativa y espectacular, buscando atraer clics en las plataformas, que en cualquier otro criterio. Si bien la espectacularización ha sido abordada desde hace tiempo, especialmente en los medios de comunicación tradicionales, en esta reflexión se retoma teniendo en cuenta que las redes sociales son espacios para y del espectáculo. De hecho, se conciben como la posibilidad de obtener visibilidad y, en algunos casos, fama. Todo esto trabajado desde la emoción como motor de la decisión política.

En relación con el Estado Abierto, resulta relevante analizar cómo la dinámica de Twitter como escenario de opinión pública y espectáculo puede afectar los principios fundamentales del Estado Abierto, tales como la transparencia, la participación y la colaboración ciudadana (Schmidhuber et al., 2021). La rapidez y la efímera naturaleza de los discursos en Twitter plantean desafíos para garantizar la veracidad de la información y el diálogo constructivo entre los actores políticos y los ciudadanos. Asimismo, la espectacularización de la política puede desviar la atención de los temas sustantivos y priorizar el entretenimiento y el impacto mediático (Abdulkareem et al., 2022).

Twitter, desorden informativo y polarización

Una de las consecuencias del desorden informativo, tanto en medios tradicionales como en digitales, es el aumento de la polarización



(Del-Fresno-García, 2019; Wardle y Derakhshan, 2017). La polarización ha disminuido la tolerancia de los ciudadanos respecto a posiciones contrarias y ha incidido en el aumento de la violencia en los intercambios comunicativos en esta red social. Aunque este fenómeno no es nuevo en las democracias liberales y ha sido parte del debate democrático, especialmente en épocas de crisis, la consolidación de las redes sociales, entre estas Twitter como medio de nicho y un escenario cada vez más común de diálogo público, ha conducido a que la polarización en el diálogo político se convierta en la regla y no la excepción en el juego democrático. Por lo cual, la polarización se ha exacerbado en estos últimos años, obstruyendo la posibilidad de generar reflexiones razonadas y la conformación de gobiernos estables, así como ha privilegiado la estigmatización del otro, más que el diálogo.

La polarización, como la entienden Sani y Sartori (1980), consiste principalmente en la postura antagónica de los ciudadanos en torno a determinados temas sociales y a las políticas que pueden generar división entre ellos. En este sentido, la polarización hace referencia a la presencia de un alejamiento radical de las posiciones ideológicas entre dos o más sectores de la población y las élites, en la cual estos, en lugar de disminuir esta distancia mediante el diálogo, ven como única solución la destrucción discursiva de sus rivales. Este antagonismo exacerbado conduce inevitablemente a una ruptura del diálogo y la comunicación que constituyen, como se expuso anteriormente, una faceta central de la democracia, ya que es mediante esta que se llega a decisiones colectivas. De tal forma, la polarización, como lo plantean Cifuentes y Pino Uribe (2018), es consecuencia involuntaria o voluntaria de considerar que en la esfera pública únicamente existen dos posiciones políticas confrontadas entre sí y en las antípodas de la otra, por lo que no pueden coexistir o superar sus diferencias.

Respecto a estos problemas investigadores como Barberá y Rivero (2012) exponen que los intercambios comunicativos en Twitter suelen ser altamente polarizados y violentos, en la medida en que los internautas políticamente más comprometidos son los que más participan en esta red social. A su vez, la capacidad de los usuarios para determinar qué contenidos quieren seguir, activar las notificaciones de sus cuentas favoritas y bloquear a quienes consideran sus enemigos políticos disminuye la tolerancia de los ciudadanos a mensajes que están en contra de su postura política aumentando los antagonismos ideológicos e incrementando la polarización. Por lo que la

evidencia empírica ha mostrado que, si un grupo diverso contiene usuarios con opiniones distintas y tiene una tasa de *retuits* donde haya un mínimo de intercambio de mensajes, se irán conformando dos comunidades completamente polarizadas a medida, paradójicamente, que aumenta la interacción (Conover et al., 2011).

Estos hallazgos se han mantenido a través de distintos tipos de polarización en torno a temas tales como: el aborto, el matrimonio homosexual, el control de armas y el cambio climático (Garimella y Weber, 2017), en los cuales se ha identificado que a pesar de que la polarización está presente en estos intercambios comunicativos presenta diferentes grados de profundización y violencia entre los usuarios de acuerdo con el tema de discusión. Adicionalmente, hay patrones diferentes de polarización en cuestiones políticas y no políticas; sin embargo, en todos los casos la distancia y el antagonismo entre usuarios aumenta cuando en el intercambio virtual en Twitter se utiliza información manipulada o falsa para atacar o defender una de las dos posturas en juego (Garimella y Weber, 2017). Así, la amplia y veloz circulación de desinformación, información errónea e información nociva en redes sociales digitales ha contribuido al aumento y frecuencia de la polarización en las democracias.

Aunque el fenómeno del desorden informativo —y sus diferentes tipos de información problemática— no es nuevo, en años recientes ha emergido como uno de los problemas más complejos para las sociedades democráticas, dada su escala y velocidad y su impacto en el desarrollo de procesos electorales, en la protesta social y en el manejo de crisis. Haciendo uso de las redes sociales y de otras herramientas disponibles en el nuevo ecosistema mediático, por ejemplo, diferentes actores estatales y no estatales han utilizado la desinformación para intervenir en los procesos electorales de varios países con regímenes democráticos, incrementando la polarización del discurso político. El referendo del Brexit 2016 en el Reino Unido (Gorodnichenko et al., 2018) y las elecciones presidenciales de 2016 en Estados Unidos (Gorodnichenko et al., 2018) son algunos de los ejemplos más espectaculares de campañas de desinformación —ricas en contenidos manipulados y teorías conspirativas— que han tenido un impacto en procesos y resultados electorales. Así mismo, la circulación de información errónea o “misinformación” en redes sociales durante crisis políticas y de salud pública, ha contribuido a generar un clima de incertidumbre y desconfianza en las instituciones oficiales que promueve la polarización y radicalización de los ciudadanos

(Rodríguez Pérez, 2019). Durante la pandemia de la COVID-19, por ejemplo, la amplia difusión y exposición a información errónea relacionada con la salud y las vacunas en Twitter afectó el manejo de la crisis en países como Brasil y Estados Unidos, incentivando el crecimiento de grupos radicales anti-vacunas y retardando el proceso de vacunación (Benoit y Mauldin, 2021; Verjovsky et al., 2023). Finalmente, los casos de información nociva ("malinformación") en redes sociales como Twitter, se han dado sobre todo con la circulación de información privada de personas o grupos, que, aunque es veraz, es compartida para causar daño. Un ejemplo de ello es la fotografía que publicó el expresidente Uribe en su cuenta de Twitter con los nombres y teléfonos de los organizadores de las marchas de protesta (#21N) que se organizaron en noviembre de 2019, y que circuló entre sus más de tres millones de seguidores.

Ahora bien, una de las razones por las cuales el problema del desorden informativo se ha exacerbado en las democracias contemporáneas está relacionado con la conformación de cámaras de eco en Internet. Las cámaras de eco virtuales que emergen en redes sociales se han convertido en un problema para las democracias en la medida en que facilitan la amplificación y diseminación no solo de información problemática sino también de insultos y lenguaje de odio para atacar y estigmatizar adversarios políticos (Melo et al., 2023). Las cámaras de eco virtuales pueden entenderse como una comunidad con una orientación temática definida y valores homogéneos en donde se circulan y producen contenidos orientados a reafirmar sus ideas, visiones del mundo y confirmar sus sesgos (Conover et al., 2011; Dubois & Blank, 2018; Zimmer et al., 2019). Como afirman Elizabeth Dubois & Grant Blank (2018), una cámara de eco describe "una situación en la que solo se comparten ciertas ideas, informaciones y creencias" que aumentan la polarización y reducen la calidad del diálogo democrático.

La polarización y el desorden informativo en redes sociales digitales como Twitter representan un desafío significativo para el concepto de Estado Abierto, limitando la transparencia, la participación ciudadana y la colaboración para fortalecer la democracia y promover la toma de decisiones informadas. En primer lugar, la polarización extrema exacerbada por el desorden informativo en Twitter disminuye la tolerancia y la disposición de los ciudadanos a escuchar y considerar opiniones diferentes. En un entorno polarizado, es más difícil lograr consensos y construir soluciones colectivas. El Estado Abierto requiere un diálogo

inclusivo y respetuoso entre diferentes actores, lo cual se ve afectado cuando la polarización impide el intercambio de ideas y la búsqueda de puntos en común. En segundo lugar, el desorden informativo en las redes sociales socava la confianza en las instituciones y en el proceso democrático. Cuando la información falsa y manipulada se difunde ampliamente, los ciudadanos pueden dudar de la veracidad de los datos y las decisiones gubernamentales. Esto debilita la base de confianza necesaria para el Estado Abierto, en el cual la transparencia y la rendición de cuentas son fundamentales. En tercer lugar, las cámaras de eco virtuales en Twitter contribuyen a la formación de comunidades homogéneas que refuerzan sus propias ideas y creencias, lo que dificulta la participación ciudadana diversa y plural. El Estado Abierto fomenta la participación inclusiva de todos los ciudadanos, independientemente de su afiliación política o ideológica. Sin embargo, las cámaras de eco virtuales pueden generar burbujas informativas en las que solo se comparten y validan ciertas perspectivas, limitando así la pluralidad de voces necesaria para un gobierno verdaderamente abierto.

En cuarto lugar, el desorden informativo en Twitter y su impacto en la polarización pueden favorecer la estigmatización del otro en lugar del diálogo constructivo (Gamir-Ríos et al., 2022). El Estado Abierto se basa en el respeto mutuo y la construcción de consensos a través del intercambio de ideas y argumentos fundamentados. Sin embargo, el desorden informativo puede alimentar la confrontación y el antagonismo, dificultando el establecimiento de un clima propicio para el diálogo y la colaboración. La polarización y el desorden informativo en Twitter representan un desafío para el Estado Abierto (Abdulkareem et al., 2022). Estos fenómenos obstaculizan el diálogo inclusivo, minan la confianza en las instituciones, limitan la diversidad de participación ciudadana y promueven la confrontación en lugar del diálogo constructivo. Para promover el Estado Abierto en el contexto de las redes sociales, es necesario abordar de manera efectiva estos problemas, fomentando la educación digital, promoviendo la verificación de hechos y fortaleciendo la transparencia y la rendición de cuentas en la esfera pública.

Conclusiones

En este artículo se ha expuesto cómo Twitter desempeña un papel importante en la configuración de la agenda política, tanto en términos de cascada (del sistema político y los medios a los ciudadanos) como de ebullición (de los ciudadanos al sistema



político y los medios) que afecta de forma diferenciada al fortalecimiento del Estado Abierto. Sin embargo, es importante destacar que Twitter no se presenta como una esfera pública en el sentido habermasiano, donde predomine la razón mediada por argumentos, sino más bien como un espacio de opinión pública caracterizado por la primacía de las emociones sobre la razón. Dentro de esta dinámica, Twitter funciona de manera distinta según el tipo de actor involucrado. Para políticos y líderes de opinión altamente mediatizados, se convierte en un medio de comunicación de nicho. Para los ciudadanos electores, se utiliza como una red social. Y para todos los actores, Twitter se configura como un escenario de opinión pública donde se generan interacciones y se debaten ideas.

Los medios de comunicación también desempeñan un papel relevante en Twitter, ya que utilizan esta plataforma como fuente de información y le otorgan cada vez más importancia a los *hashtags* y tendencias que surgen a partir de las interacciones entre los actores de la comunicación política y gubernamental. No obstante, es importante reconocer que Twitter no es un escenario deliberativo en el sentido de ser un espacio para el discernimiento y el pensamiento individual. Más bien, se trata de un espacio en el cual las opiniones compiten constantemente por convertirse en la tendencia del momento, convirtiendo a las personas y sus opiniones en productos de consumo que buscan evitar la obsolescencia al convertirse en el mensaje dominante.

Los debates que surgen en torno a los *hashtags* en Twitter pueden tomar cursos

impredecibles y de difícil trazabilidad, especialmente cuando se relacionan con temas políticos y políticas gubernamentales como las que requiere la construcción de un Estado Abierto a la ciudadanía. En estas interacciones, a menudo se manifiesta el desorden informativo y polarización afectiva, fenómenos cada vez más difíciles de contrarrestar debido a su origen múltiple y a la frecuente anonimidad de los autores. En medio de este caos, los actores políticos más mediáticos y los líderes de opinión intentan dar forma a la discusión y orientar el pensamiento y la acción hacia los temas más relevantes de una campaña. Existe un constante juego de influencias entre las agendas de los medios tradicionales y las de Twitter, sin que sea posible determinar con certeza el origen de los temas del día, las tendencias o los *hashtags*.

En este contexto, se destaca que aquellos que imponen la agenda siguen siendo aquellos con mayor liderazgo y/o seguidores, tanto en el ámbito *offline* como online. En Twitter, se produce un ejercicio político constante al generar tensiones entre diferentes agendas que se organizan en torno a *hashtags* o tendencias de interés para los ciudadanos. Adoptando esta perspectiva, es posible encontrar significado y sentido en medio del caos generado por una red social abierta a cualquier actor y donde no existen filtros más allá de las normas propias de la plataforma digital.

A continuación, se presenta una tabla con los retos, oportunidades e interrogantes relacionados con Twitter en el contexto del Estado Abierto.

Tabla 3. Oportunidades, retos e interrogantes en la relación entre Twitter y el Estado Abierto

Retos	Oportunidades	Interrogantes
Polarización y desorden informativo	Amplificación de voces y participación	¿Cómo contrarrestar la polarización y el desorden informativo?
Cámaras de eco y falta de diversidad	Fomento de la transparencia y rendición de cuentas	¿Cómo promover la diversidad y evitar las cámaras de eco?
Falta de diálogo inclusivo	Facilitación del intercambio de ideas	¿Cómo fomentar un diálogo inclusivo en un entorno polarizado?
Pérdida de confianza en instituciones	Fortalecimiento de la participación ciudadana	¿Cómo reconstruir la confianza en las instituciones y en la democracia?
Confrontación en lugar de diálogo	Promoción del respeto mutuo y la construcción de consensos	¿Cómo fomentar un clima propicio para el diálogo constructivo?

Fuente: elaboración propia.

Estos retos y oportunidades reflejan los desafíos que Twitter presenta para el Estado Abierto, así como las posibilidades que ofrece para ampliar la participación ciudadana y fortalecer

la transparencia y la rendición de cuentas. Sin embargo, también plantean interrogantes sobre cómo abordar de manera efectiva los problemas asociados con la polarización, la falta de diversidad,

la falta de diálogo inclusivo, la pérdida de confianza en las instituciones y la confrontación en lugar de diálogo. En conclusión, resulta fundamental comprender y analizar la dinámica de Twitter, sus actores y sus interacciones como una esfera crucial para el desarrollo del Estado Abierto en un mundo donde la hibridación de lo analógico y lo digital se acelera e integra de manera cada vez más profunda. Esta red social se ha consolidado como un espacio de opinión pública, en el cual se generan debates, se comparten ideas y se configuran las agendas políticas y sociales. No obstante, es importante reconocer que Twitter también plantea retos significativos para el Estado Abierto: la polarización, el desorden informativo y la falta de diálogo inclusivo son algunos de los desafíos que deben abordarse de manera efectiva. La propagación de cámaras de eco y la pérdida de confianza en las instituciones son factores que requieren una atención cuidadosa y estratégica.

A pesar de estos retos, Twitter también brinda valiosas oportunidades para fortalecer el Estado Abierto. La plataforma permite amplificar voces diversas, fomentar la participación ciudadana y promover la transparencia y la rendición de cuentas. Además, la interconexión entre lo analógico y lo digital puede generar sinergias poderosas, facilitando la colaboración entre los actores públicos y los ciudadanos en la toma de decisiones y la resolución de problemas. Para aprovechar al máximo las oportunidades que ofrece Twitter en el contexto del Estado Abierto, es fundamental promover una cultura digital basada en el respeto mutuo, la construcción de consensos y el diálogo constructivo. También, es importante que al construir estrategias y/o políticas de Gobierno Abierto en plataformas de comunicación como Twitter se piense en las brechas digitales desde tres lugares (Gil, Castro y Bermúdez, 2017): brecha de acceso (entre quienes tienen y no tienen acceso), brecha de uso (entre los que tienen acceso, pero no son usuarios) y brecha de calidad de uso (entre los que tienen acceso y los que son usuarios). Entender Twitter como una esfera importante de desarrollo del Estado Abierto implica reconocer los retos, buscar soluciones innovadoras y aprovechar las oportunidades que ofrece esta plataforma. La integración cada vez más estrecha entre lo analógico y lo digital en la sociedad demanda una comprensión profunda de las dinámicas de Twitter y la capacidad de adaptarse y evolucionar en este entorno cambiante. Al hacerlo, se puede avanzar hacia un gobierno más participativo, transparente y responsable frente a los retos contemporáneos que enfrenta la sociedad.

Referencias

- Abdulkareem, A. K., Abdulkareem, Z. J., Ishola, A. A., Bello, M. L., & Oladimeji, K. A. (2022). The influence of openness of public organizations and social media use on e-participation: The mediating effect of trust in e-government. *International Review of Public Administration*, 27(4), 281-296. <https://doi.org/10.1080/12294659.2022.2136054>
- Adams, A., & McCorkindale, T. (2013). Dialogue and transparency: A content analysis of how the 2012 presidential candidates used Twitter. *Public Relations Review*, 39(4), 357-359. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2013.07.016>
- Anderson, C. W. (2016). News Ecosystems. In: Witschge, T., Anderson, C.W., Domingo, D. & Hermida, A. (eds.), *The Sage Handbook of Digital Journalism*. SAGE. <https://doi.org/10.4135/9781473957909.n28>
- Barberá, P., & Rivero, G. (2012). ¿Un tweet, un voto? Desigualdad en la discusión política en Twitter. I Congreso Internacional en Comunicación Política y Estrategias de Campaña. Alice.
- Bauman, Z. (2004): la modernidad líquida. Fondo de Cultura Económica.
- Benoit, S.L., y Mauldin, R.F. (2021). The "anti-vax" movement: a quantitative report on vaccine beliefs and knowledge across social media. *BMC Public Health* 21, 2106. <https://doi.org/10.1186/s12889-021-12114-8>
- Berggren, H. M., Fugate, G. A., Preuhs, R. R., & Still, D. R. (2004). Satisfied? Institutional determinants of citizen evaluations of democracy. *Politics & Policy*, 32(1), 72-96. <https://doi.org/10.1111/j.1747-1346.2004.tb00176.x>
- Boyd, D. y Crawford, K. (2012). Critical questions for big data. *Information, Communication & Society*, 15(5), 662-679. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2012.678878>
- Canel, M. y Zamora, R. (2004). La comunicación en las organizaciones políticas: la estrategia permanente en el mercado de la visibilidad de los poderes públicos. En J. Losada (ed.), *Gestión de comunicación en las organizaciones* (pp. 515-542). Ariel.
- Camaj, L. (2016). Between a rock and a hard place: Consequences of media clientelism for journalist-politician power relationships in the Western Balkans. *Global Media and Communication*, 12(3), 229-246. <https://doi.org/10.1177/1742766516675649>
- Cifuentes, C. F., & Pino Uribe, J. F. (2018). Conmigo o contra mí: Análisis de la concordancia y estrategias temáticas del Centro Democrático en Twitter. *Palabra Clave - Revista de Comunicación*, 21(3), 885-916. <https://doi.org/10.5294/pacla.2018.21.3.10>



- Carrasco-Polaino, R., Martín-Cárdaba, M.-Á., & Villar-Cirujano, E. (2021). Citizen participation in Twitter: Anti-vaccine controversies in times of COVID-19. *Comunicar*, 29(69), 21-31. <https://doi.org/10.3916/C69-2021-02>
- Castells, M. (2009). *Communication power*. Oxford University Press.
- Conover, M. D., Ratkiewicz, J., Francisco, M. R., Goncalves, B., Flammini, A., & Menczer, F. (2011). Political polarization on Twitter. Fifth International Conference on Weblogs and Social media (ICWSM) (pp. 89-96). <https://doi.org/10.1609/icwsm.v5i1.14126>
- Dahl, R. A. (1989). *La Poliarquía: Participación y Oposición*. Tecnos.
- Deakins, E., Dillon, S., al Namani, H., & Zhang (Kevin), C. (2010). Local e-government impact in China, New Zealand, Oman, and the United Kingdom. *International Journal of Public Sector Management*, 23(6), 520-534. <https://doi.org/10.1108/09513551011069004>
- Deleuze, G. & Guattari, F. (1976). Introducción. En *Rizoma*. Pre-textos.
- Del-Fresno-García, M. (2019). Desórdenes informativos: sobreexposados e infrainformados en la era de la posverdad. *El profesional de la información*, 28(3), e280302. <https://doi.org/10.3145/epi.2019.may.02>
- Dubois, E. & Blank, G. (2018) The echo chamber is overstated: The moderating effect of political interest and diverse media. *Information, Communication & Society*, 21(5), 729-745. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2018.1428656>
- Garimella, V. R. K., & Weber, I. (2017). A Long-Term Analysis of Polarization on Twitter (pp. 528-531). Quebec. <https://doi.org/10.1609/icwsm.v11i1.14918>
- Gil, H. A. P., Castro, K. A. C., & Bermúdez, G. M. T. (2017). La brecha digital en Colombia: Un análisis de las políticas gubernamentales para su disminución. *Redes de Ingeniería (volumen especial)*, 59-71.
- Gómez, L. (2016). *Comunicación política por Twitter. Colombia a un tuit de la democracia*. Universidad Sergio Arboleda.
- Gamir-Ríos, J., Cano-Orón, L., & Baviera, T. (2022). Análisis del aumento de seguidores y de la presencia multiplataforma de la clase política en Facebook, Twitter e Instagram en campañas electorales (2011-2019). Fonseca, *Journal of Communication*, 24, 211-231. <https://doi.org/10.14201/fjc.28295>
- Gorodnichenko Y, Pham, T & Talavera, O. (2018). Social media, sentiment and public opinions: Evidence from #Brexit and #USElection. Working Papers 2018-01. Swansea University, School of Management. <https://doi.org/10.3386/w24631>
- Habermas, J. (1981). Historia y crítica de la opinión pública: la transformación estructural de la vida pública (pp. 1-171). Barcelona: Gustavo Gili.
- Han, B.-C. (2012). La sociedad de la transparencia (R. P. Gabás Pallás, ed. Primera edición, segunda reimpresión). Herder Editorial. <https://doi.org/10.2307/j.ctvt9k5qb>
- Janssen, M., Charalabidis, Y., & Zuiderwijk, A. (2012). Benefits, Adoption Barriers and Myths of Open Data and Open Government. *Information Systems Management*, 29(4), 258-268. <https://doi.org/10.1080/10580530.2012.716740>
- Karl, T. L. (1986). Imposing Consent? Electoralism vs. Democratization in El Salvador. In P. Drake & E. Silva (Eds.), *Elections and Democratization in Latin America* (pp. 9-36). Center for Iberian and Latin American Studies University of California San Diego.
- Lombana-Bermúdez, A., Mejía, M. V., Gómez, L., & Pino Uribe, J. F. (2022). Cámaras de eco, desinformación y campañas de prestigio en Colombia. *Política y Gobierno*, XXIX(1), 1-30.
- Mazzoleni, G. (2010) La comunicación política. Editorial Alianza
- Mercier, A. (2012). *La comunicación política*. La Crujía.
- Melo, J. D., Pino-Uribe, J. F. P., & Gómez, L. M. (2023). Desinformación en la democracia subnacional: Un estudio de caso de la campaña de Claudia López para la Alcaldía de Bogotá en Twitter en 2019. 11(11), 131-162. <https://doi.org/10.54887/27376192.74>
- Mouffe, C. (2012). *La paradoja democrática*. Editorial Gedisa.
- Mounk, Y. (2018). The people vs. democracy: Why our freedom is in danger and how to save it. In *The People vs. Democracy*. Harvard University Press.
- Munck, G. L., & Verkuilen, J. (2002). Conceptualizing and Measuring Democracy: Evaluating Alternative Indices. *Comparative Political Studies*, 35(1), 5-34. <https://doi.org/10.1177/001041400203500101>
- Negrete Huelga, K. (2022). Comunicación en el gobierno: lo gubernamental y lo público en la transformación de la relación con el ciudadano. Sintaxis. *Revista Científica del Centro de Investigación para la Comunicación Aplicada*, 8, 100-112. <https://doi.org/10.36105/stx.2022n8.07>
- O'Donnell, G. (1993). On the State, Democratization and Some Conceptual Problems: A Latin American View with Glances at Some Postcommunist Countries. *World Development*, 21(8), 1355-1369.
- Oszlak, O., & Kaufman, R. (2011). Definiendo al Estado abierto: Notas para el debate y una agenda de investigación. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (50), 65-87.

- Parmelee, J.H. (2014). The agenda building function of political tweets. *New Media & Society*, 16(3), 434-450. <https://doi.org/10.1177/1461444813487955>
- Rodríguez Pérez, C. (2019). No diga fake news, di desinformación: una revisión sobre el fenómeno de las noticias falsas y sus implicaciones. *Comunicación*, 40, 65-74. <https://doi.org/10.18566/comunica.n40.a05>
- Rubio, R. (2014). "Twitter y la teoría de la agenda setting: mensajes de la opinión pública digital". *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, 20, 249-264. https://doi.org/10.5209/rev_ESMP.2014.v20.n1.45230
- Sartori, G. (2007). *¿Qué es la democracia?* Taurus.
- Sani, G., & Sartori, G. (1980). Polarización, fragmentación y competición en las democracias occidentales. *Revista de Derecho Político*, (7), 7-37.
- Schmidhuber, L., Ingrams, A., & Hilgers, D. (2021). Government Openness and Public Trust: The Mediating Role of Democratic Capacity. *Public Administration Review*, 81(1), 91-109. <https://doi.org/10.1111/puar.13298>
- Schumpeter, J. A. (1994). *Capitalism, socialism, and democracy*. <http://www.crcnetbase.com/isbn/9780203202050>
- Tambouris, E., Macintosh, A., Smith, S., Panopoulou, E., Tarabanis, K., & Millard, J. (2012). Understanding eParticipation State of Play in Europe. *Information Systems Management*, 29(4), 321-330. <https://doi.org/10.1080/10580530.2012.716994>
- Verjovsky, M., Barreto, M. P., Carmo, I., Coutinho, B., Thomer, L., Lifschitz, S., & Jurberg, C. (2023). Political quarrel overshadows vaccination advocacy: How the vaccine debate on Brazilian Twitter was framed by anti-vaxxers during Bolsonaro administration. *Vaccine*, 41(39), 5715-5721. <https://doi.org/10.1016/j.vaccine.2023.07.075>
- Uribe, J.F.P., Cely, A.M. (2023). The Little Red Book and the Case of Left-Wing Political Extremism in Colombia. In: Zúquete, J.P. (eds) *The Palgrave Handbook of Left-Wing Extremism*, Volume 2. Palgrave Macmillan, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-031-36268-2_6
- Wardle, C. & Derakhshan, H. (2017) *Information Disorder: Toward an interdisciplinary framework for research and policy making*. Council of Europe report, DGI (2017) 9.
- Wirtz, B. W., & Birkmeyer, S. (2015). Open government: Origin, development, and conceptual perspectives. *International journal of public administration*, 38(5), 381-396.
- Wike, R., & Fetterolf, J. (2018). Liberal Democracy's Crisis of Confidence. *Journal of Democracy* 29(4), 136-150. <https://doi.org/10.1353/jod.2018.0069>