

¿Cuál es la estrategia de comunicación política de las alcaldías de Medellín y Bogotá en el escenario del paro nacional, las protestas sociales y las medidas para enfrentar el Covid-19?

Juan Camilo Montoya Echavarría

Trabajo de grado

Asesor

Omar Mauricio Velásquez

Docente académico

Universidad EAFIT

Maestría en Comunicación Política

Medellín

2020

¿Cuál es la estrategia de comunicación política de las alcaldías de Medellín y Bogotá en el escenario del paro nacional, las protestas sociales y las medidas para enfrentar el Covid-19?

Introducción

La inconformidad de diversos sectores con el Gobierno Nacional, manifestado en las principales ciudades del país, configura un reto de seguridad y comunicacional para los gobiernos locales. Ha sido el primer desafío para Claudia López y para Daniel Quintero, alcaldesa de Bogotá y alcalde de Medellín respectivamente.

Desde el comienzo de sus mandatos en enero se pudo ver sus estrategias para asumir las movilizaciones. Ambos tuvieron picos de crisis o amenazas a su imagen, por lo que resulta pertinente analizar su esquema de comunicaciones en el tránsito de los días de manifestaciones a la llegada de la pandemia Covid-19 al país.

Declaraciones de los funcionarios y de miembros de sus gabinetes, lenguaje usado en redes sociales, exposición ante los medios de comunicación y la opinión pública, fueron materia de análisis para establecer cuál es su intención y como su comunicación de gobierno lo fortalece o lo perjudica.

¿Cómo puede afectar a los gobiernos locales las críticas y paros dirigidos al Gobierno Nacional? El presente texto busca analizar la inquebrantable relación entre ambos escenarios y el riesgo que corren Quintero y López con el tratamiento del problema.

Además, la aparición del coronavirus (Covid-19) en el país y la magnitud de la pandemia trastocaron la agenda política no solo en Colombia sino a nivel mundial. La prioridad pasó a ser la contención de los contagiados y que la enfermedad no se regara por el territorio nacional.

El coronavirus también afectó las intenciones de los opositores del Gobierno, anunciaron que sus protestas serían virtuales y de pasó, liberó al presidente Iván Duque de un problema social que lo traía agobiado desde 2019. Igual para los mandatarios locales, sobre quienes se evaluaba su proceder respecto a las manifestaciones y pasaron a ser líderes de sus ciudades frente al manejo de la pandemia.

Se realizará un marco teórico revisando el concepto de ciudadanía con sus deberes y derechos, paradigma del que parten las protestas actualmente. También cómo actúan los colectivos para desestabilizar o poner en jaque al Estado en un mundo con exceso de información y exposición.

Los motivos de los protestantes, los medios que utilizan y los modelos de marketing político, completan un conjunto de ingredientes atractivos para el análisis de

comunicación política y posibles detonantes de crisis en gobiernos que generan drásticos cambios, como ha ocurrido en los últimos años en Latinoamérica.

También se agregará teoría sobre la influencia de las tecnologías de la visibilidad en las decisiones del Estado. Las protestas pasaron de la calle a lo digital y ahora los gobernantes no solo tendrán que responder a las críticas por el manejo de las manifestaciones, sino por las acciones que adopten para enfrentar la pandemia del coronavirus.

Escenarios de la protesta, de las calles a lo digital

Los tiempos han cambiado. Las decisiones que un gobierno tomaba en el siglo XIX no tenían las mismas repercusiones que tienen hoy. Casi que podían gobernar a puerta cerrada, sus medidas, estilos y formas no pasaban por exhaustivas veedurías ni sufrían de mayor visibilidad.

Los avances tecnológicos principalmente, cambiaron la relación entre gobernantes y gobernados. Los medios de comunicación, las redes sociales y el fácil acceso a la información, detonaron nuevos retos para que los políticos llegaran a su público, no solo en época de campaña electoral, sino cuando se está al mando.

El modelo actual llevó a la creación de nuevas ciudadanías. Colectivos que se unen en torno a una causa, una preocupación o banderas como el feminismo, la equidad de género y el medio ambiente, por poner ejemplos.

En medio del exceso de información está el poder, un gobierno cuyas intervenciones quedan al desnudo y expuestas a las críticas que en ocasiones desencadenan manifestaciones y protestas. La crisis del Estado-Nación parece ser común en estos tiempos y dicha situación conlleva a la posible pérdida de imagen favorable y poder, capitales invaluable para los políticos.

Manuel Castells en “La era de la información” hace un análisis de cómo el Estado pierde su poder y legitimidad, no solo por el acceso a la información de los ciudadanos, sino por la influencia de la economía criminal, la corrupción política y la proliferación de marchas y quejas ciudadanas que amenazan el curso que el Estado tiene planeado para sus gobernados.

Así pues, el estado-nación cada vez es más impotente para controlar la política monetaria, decidir su presupuesto, organizar la producción y el comercio, recabar los impuestos sobre sociedades y cumplir sus compromisos para proporcionar prestaciones sociales. En suma, ha perdido la mayor parte de su poder económico, si bien aún cuenta con cierta capacidad regulatoria y un control relativo sobre sus súbditos.
(Castells, 1996, p. 282).

Sobre la influencia del crimen, este autor dice que “la globalización del crimen subvierte aún más el estado-nación, transformando profundamente los procesos de

gobierno y paralizando en muchos casos al Estado. La intromisión del crimen en el entorno político. Desestabiliza el Estado". (Castells, 1996, p. 288).

Estos planteamientos de Castells se pueden aplicar al presente caso de estudio en Colombia. El Estado, a pesar de permear las ramas del poder, de tener a su disposición la mejor capacidad tecnológica y controlar el flujo de información, esas mismas herramientas también están al servicio de una ciudadanía que si actúa indignada, podrá unirse para deslegitimar las acciones de la oficialidad.

Las nuevas y poderosas tecnologías de la información pueden ponerse al servicio de la vigilancia, el control y la represión por parte de los aparatos del Estado (policía, cobro de impuestos, censura, supresión de la disidencia política y cosas similares). Pero también pueden ser utilizadas por los ciudadanos para mejorar su control sobre el Estado, mediante el acceso legítimo a la información de los bancos de datos públicos, interactuando con sus representantes políticos por línea telefónica, viendo las sesiones políticas en directo y, finalmente, comentándolas en directo. (Castells, 1996, p. 330).

Estas situaciones llevan a que los protestantes y quienes apoyan sus causas, se desvinculen y ya no se sientan parte del Estado-Nación. Y esto a su vez, deja al gobierno en posición vulnerable a actos violentos y lo mete en la encrucijada de usar o no violencia. Si la usa según Castells de manera permanente, pierde parte de sus recursos y su legitimidad, y si no lo hace, desaparece como Estado.

Lo que sí usa el Estado son medios de comunicación afines a sus ideologías y posturas, no por convencimiento, sino por ser sus principales inversores. Además, en un contexto de ecologías mediáticas un gobierno usa la batería de herramientas precisas para crear un mensaje de control y eficiencia que tal vez no tiene en escenarios de urgencia e incertidumbre.

Roger Silverstone en su texto "La moral de los medios de comunicación", les da un lugar protagónico a los medios de comunicación para afianzar o diluir polarizaciones en las sociedades. No solo en como el Estado los puede usar para difundir su mensaje o censurar, sino por el poder que tienen los medios al estar insertos en la cotidianidad de las personas.

En la actualidad, lo cotidiano incluye a los medios, cuya presencia allí, como he dicho hasta aquí, no es neutral. El mundo moderno ha sido testigo del progresivo avance de la tecnología en la vida cotidiana - circunstancia que lo ha definido en gran medida-, fenómeno cuya manifestación más reciente y, cabría decir, más significativa son las tecnologías mediáticas. (Silverstone, 2010, p. 168).

El autor inglés asegura que medios como el internet y los teléfonos móviles ocupan un lugar prioritario en la vida de las personas. Habla de la crisis de las comunicaciones, que amenaza a la humanidad con hacer perder su racionalidad, su moral y su ética; cuando los medios en lugar de informar desinforman, o cuando sobresale el interés político por encima del bien común.

En La era de la información, Castells menciona y concuerda con pensamientos del sociólogo británico David Held, quien asegura que el Estado-Nación solo es una fuente de autoridad y poder, lo cual ahora es mucho más plural y diverso.

Según Held: “¿Qué sucede cuando, en la formulación de Held, la comunidad nacional ya no es la comunidad relevante como tal marco de referencia? ¿Cómo podemos concebir intereses sociales no nacionales y diversificados representados en el Estado o que luchan por él? ¿Todo el mundo? Pero la unidad relevante para los flujos de capital no es la misma que para el trabajo, para los movimientos sociales o para las identidades culturales”, (Como se citó en Castells, 1996, p. 335).

El desencanto de la política, la falta de credibilidad en partidos políticos, la poca imagen favorable en el presidente Iván Duque y el rechazo a muchas de sus políticas; son factores que unen a estudiantes, campesinos, clase obrera e indígenas entre otros, a salir a las calles a marchar. Y como si fuera poco, el coronavirus se convirtió en la prueba de fuego de un gobierno impopular que deberá tomar sabias decisiones no para agrandar a su tribuna y a su ego, sino para proteger a sus ciudadanos, lo cual en definitiva es el deber ser de todo Estado.

Colombia no es un país con equidad, al contrario, la brecha entre ricos y pobres se acentúa y en el modelo político poco se cree. Las fuertes manifestaciones han logrado grandes cambios en países como Argentina y Chile; sin que ello que represente que el Estado está por desaparecer. Lo que si pierde poco a poco es su soberanía.

El politólogo, sociólogo y jurista Gaetano Mosca en su libro “La clase política”, explicó que dicha clase es una minoría organizada y que, aunque puedan ser destronados por el fervor de las masas, en el seno de ellas también aparecerá un grupo minoritario que asumirá las riendas del gobierno. Es decir, siempre habrá gobernantes y gobernados.

Mosca en su texto enfatiza en la relación entre jefes y subordinados, ricos y pobres; relaciones de tensión que pueden desencadenar resentimientos y disputas. También ahonda en el concepto de las creencias (religiosas, políticas, hábitos, costumbres familiares y de idioma), como elementos que pueden unir a quienes ostentan el poder con los ciudadanos o, por el contrario, ser la antesala de un conflicto que puede dejar heridas irreparables.

Para Mosca (1984), la clase política requiere permanente estar en conquista de la opinión pública. Busca que su ejercicio político esté sustentado en marcos legales y hasta morales, por lo que acude a doctrinas y a creencias popularmente aceptadas por la comunidad que dirige. Según él, hay diferentes niveles de civilización en las personas. Están los que creen en conceptos avanzados y tienen conocimiento a diversas temáticas, y también los que se aferran a asuntos menos racionales e incluso sobrenaturales. (p. 95).

El autor catalogó este concepto como “fórmula política”, y que la relación entre gobernantes y gobernados no era material ni intelectual, sino moral. Los ciudadanos eligen sus dirigentes e incluso hasta qué punto los apoyan, mientras que los funcionarios deberán mantener encantados a sus electores, ligarse a sus creencias y sentimientos para mantener sus índices de favorabilidad elevados.

Generalmente, las fórmulas políticas muy antiguas son las que, junto con las creencias y los sentimientos que tienen la sanción de los siglos, logran penetrar hasta en los estratos más bajos de las sociedades humanas. En cambio, cuando un rápido movimiento de ideas agita a las clases más altas o a algunos centros intelectuales más activos, que por el común se encuentran en las grandes ciudades, es fácil que las clases más bajas y las regiones más remotas de un Estado permanezcan retrasadas, y entonces tiendan a constituirse diferentes tipos sociales en dicha sociedad. (Mosca, 1984, p. 158).

Dicho esto por el autor, son importantes las creencias de todas las personas sin tener en cuenta su nivel socioeconómico. El político que gobierna querrá siempre estar al mando y con el dominio, y al tiempo, una de las creencias ancladas en la población es la esperanza de algún día estar del lado del poder.

Los análisis de hace más de un siglo de Mosca podrían aplicarse para explicar lo que viene sucediendo en las principales ciudades de Colombia. Para él, si la clase política no se adapta a los cambios y utiliza su poder para blindarse a alejarse de quienes incluso les depositaron su confianza en las urnas, el camino siguiente será el conflicto por medio de la violencia, lo que ocurre en muchas manifestaciones cuando el pueblo se cansa de no ser escuchado.

Este postulado lo argumenta Mosca (1984), cuando la clase dirigente se degenera:

Pierde la aptitud para atender los asuntos propios y los de la sociedad que tiene la desgracia de ser guiada por ella. Entonces el régimen político se desploma al primer choque un poco fuerte que provenga de un enemigo externo o interior; los que gobiernan no saben enfrentar la mínima tempestad, y los trastornos, que una clase política fuerte alerta conjuraría con pérdidas infinitamente menores de riqueza, sangre y sentido moral, se convierten en verdaderos cataclismos sociales. (p. 171).

La afirmación de Mosca es acorde con lo vivido desde el año pasado por el Gobierno Nacional, y a su vez han afectado a los mandatarios locales de Medellín y Bogotá por las decisiones que han tomado para enfrentar la crisis.

Charles Tilly en “Los movimientos sociales” aborda las protestas y manifestaciones como formas de contienda política que buscan reivindicaciones colectivas. Son formas de hacer política, con soportes discursivos y tecnológicos que mantienen las intenciones de los protestantes.

Como si se tratara de una planeada estrategia de marketing político para un candidato a elecciones, el comité organizador del paro nacional no solo necesita que su voz aparezca en medios y sea escuchada por la sociedad, sino que perdure, que gane más adeptos y que la presión hacia la clase política se incremente.

La pérdida generalizada de poder de los Estados activará simultáneamente a unos movimientos regionales e internacionales interrelacionados, siguiendo el fenómeno de las reivindicaciones a favor de los derechos para los pueblos indígenas o de una mayor autonomía regional, exigencias que sirven para arrebatar una cierta cuota de poder a los Estados y que, además, cuentan con el respaldo y una serie de garantías por parte de las organizaciones internacionales. (Tilly, 2009, p. 289).

Esta apreciación de Tilly puede verse en lo que viene ocurriendo en algunos países de Latinoamérica. En 2019 Bolivia y Chile fueron epicentro de fuertes protestas contra modelos económicos de sus gobiernos. En el caso de Chile, fue tanta la presión que el presidente Sebastián Piñera terminó por ceder en algunas políticas a cambio de negociar una tregua.

Como dice el autor, los conflictos se han relacionado entre países y muestra de ello fue la infiltración en marchas de Colombia de grupos de otros países, algo denunciado en su momento por el gobierno de Duque.

Las tecnologías narcotizan. Al principio estaban más al servicio del gobierno, pero con la masificación del internet, al Estado le queda el arma de seducción con sus electores y ante la opinión pública en general. Según Debray (1995), el Estado es una idea abstracta, es invisible y debe hacerse ver y escuchar a cualquier precio.

Debe señalarse a la atención de todos por signos convencionales, observables y tangibles. Sin esa señalización, la creencia no tendría ni objeto ni relevo. Para el mediólogo, en el plano de la realidad que es el propio, el Estado puede estudiarse como un vacío semafórico: un espejismo de signos. (p. 60).

No es nuevo. Los montajes y la publicidad dentro de los mismos gobiernos existen hace muchos años. La aparición de los medios de comunicación trajo con sí la creación de estrategias para que las acciones de los estados adquieran visibilidad.

Pero a la vez, se convirtió en el espacio para que la opinión pública denuncie, exija y haga control político de lo que no se hace o se hace mal desde el gobierno.

Así pues, que sea buscado o no, lo público ya es más visible y se viene transformando con los cambios que tienen los medios. Ya un político no sólo debe preocuparse por sus discursos o apariciones en televisión, debe tener asesores para establecer su estrategia digital, ser constante e interactuar sin perder de foco su enemigo a vencer u objetivo político.

Cuando el Estado o los gobernantes son conscientes de esto, aparecen las medidas de espectáculo como una táctica oculta para sus fines políticos. Una constante hoy a nivel mundial que se reinventa y va a la par de la evolución de los medios de comunicación. “El espectáculo no es un conjunto de imágenes sino una relación social entre las personas mediatizada por las imágenes”. (Debord, 1967, p. 2).

Así las cosas, las tecnologías de la visibilidad no solo están al servicio del poder sino del pueblo. El Covid-19 llegó a un país ya convulsionado por inconformismos contra el Estado. Lo que cambió fue el escenario, ya no son las calles por las restricciones y las recomendaciones a guardar aislamiento, sino en el mundo digital.

En internet y en las redes sociales, el Gobierno debe enfrentar otra batalla para recuperar su reputación. Los reclamos son constantes, tanto, que el 18 de marzo regresaron los cacerolazos contra el presidente Iván Duque, esta vez, por no decretar el toque de queda en el territorio nacional. Y como en un efecto cascada, los ojos también están puestos en las acciones de Quintero y López en Medellín y Bogotá.

La caducidad de las protestas parece no tener un fin cercano. Al contrario, las nuevas dinámicas de la política en su relación con el entorno social evidencian que el descontento popular y el grito del pueblo seguirá siendo un público objetivo vital para los gobernantes, si quieren cuidar su imagen, reputación y mandato.

El paro nacional, la primera prueba para los gobiernos locales

Si bien las protestas contra el mandato de Iván Duque venían desde 2019 de sectores sociales como el obrero, campesinos, indígenas y estudiantes entre otros; enero fue un mes convulsionado para la imagen y gobernabilidad del jefe de Estado. Bloqueos de vías con vandalismo de por medio y cacerolazos en las principales ciudades, fueron pan de cada día.

El disgusto con el Gobierno y su distanciamiento social con las poblaciones comenzó a tener efectos en las ciudades y con ello, el primer gran reto para controlar y comunicar adecuadamente desde las alcaldías locales.

Recién Claudia López en Bogotá y Daniel Quintero en Medellín, se estrenaban como mandatarios y ya tenían un caso grande de orden público por controlar. Ambos llegaron al poder con discursos conciliadores y de diálogo. Sin embargo, una cosa es ser candidato y otra distinta ser gobernante. O como el caso de López, quien fue analista política y senadora, ahora tendría la oportunidad de demostrar ejerciendo el poder desde lo público.

Tanto Quintero como López en varios momentos de las manifestaciones en Medellín y en Bogotá usaron la fuerza como método de opresión y control de las masas. Curiosamente, mientras fueron alcaldes electos defendieron los derechos de los marchantes y ya en el trono de poder, cambiaron de posición.

Manuel Castells en su libro “La era de la información”, sostiene que el uso de la violencia es cuando está en juego la supervivencia del Estado-Nación. Aunque hubo situaciones complejas en ambas ciudades, resulta difícil clasificarlas en ello y más con administraciones que recién comienzan.

Enero y febrero de 2020, los primeros meses de gobierno de López y Quintero, fue un periodo con la agenda marcada por el paro nacional. Por ello desde la comunicación de gobierno, resultó clave analizar sus posturas y estrategias para que un hecho de carácter nacional no afectara directamente la imagen de sus mandatos que apenas empezaban.

De la laxitud con los protestantes al envío directo del Escuadrón Móvil Antidisturbios (ESMAD), fue la metamorfosis de ambos en este periodo. Otra similitud fue el cuestionamiento que hicieron al accionar de los protestantes llamados “encapuchados” o “capuchos”, y contar con dos secretarios de gobierno activos en redes sociales como escuderos y posiblemente como futuros candidatos de continuidad a las alcaldías.

Diálogo y represión a la vez en Bogotá

En Bogotá Claudia López se preparó para la primera gran jornada de paro nacional del año programada para el 21 de enero. Con la esperanza de adelantarse y mitigar los actos vandálicos, el 16 de ese mes en una extensa rueda de prensa, la alcaldesa presentó el protocolo distrital para atender las manifestaciones siguientes.

López no solo estuvo rodeada de parte de su equipo de trabajo, sino de miembros de organizaciones sociales que participan activamente de las protestas y que tienen exigencias concretas para el Gobierno. En la rueda de prensa la mandataria le dio la palabra a Diógenes Orjuela, presidente de Central Unitaria de Trabajadores (CUT) y a la cantante Adriana Lucía, quien había participado activamente de las marchas

(https://www.youtube.com/watch?time_continue=1753&v=Fi5RDi8_WV8&feature=emb_title)

Así pues, el mensaje político de Bogotá fue de inclusión, de escucha y de garantía para los protestantes. Además, una intención distante a la del Gobierno Nacional, quienes en voces de varios ministros señalaban que el paro estaba injustificado e infiltrado por grupos al margen de la ley. De hecho, una de las críticas del comité del paro era que no habían logrado interlocución directa con el presidente Duque.

Pasaron pocas horas y las autoridades de la capital debieron estrenar el protocolo por bloqueos de manifestantes al frente de la Universidad Nacional. No sirvieron los gestores de convivencia ni los demás filtros antes de llegar al último recurso, el uso del ESMAD, el cual había sido catalogado por la alcaldesa para utilizarlo cuando “la violencia atente contra la vida”.

Ni siquiera la intervención del secretario de Gobierno, Luis Ernesto Gómez logró calmar a la masa. Por eso, la Alcaldía recurrió al ESMAD para desbloquear las vías, hecho que incluso fue aplaudido por uno de los más grandes contradictores políticos de López, el expresidente Álvaro Uribe.

De esta forma, López usaba el recurso que había criticado antes de ser alcaldesa, aunque seguía defendiendo los derechos de las protestas, postura que con el paso de las semanas cambiaría a un señalamiento más fuerte y directo con los vándalos. “La protesta social no debe ser vista como una mala noticia o una razón de miedo, sino como una evidencia de que la democracia funciona; y que una marcha no debe ser abordada como un problema de orden público, sino, por el contrario, como un asunto del orden democrático”, decía López a mediados de enero.

Uno de los símbolos en materia de comunicación política por parte de la Alcaldía de Bogotá fue su secretario de Gobierno, Luis Ernesto Gómez. El funcionario fue la cara de la administración en las calles. Le ordenó al ESMAD que se retirara, marchó con la masa e intentó mediante el diálogo que la violencia no llegara.

En redes sociales comenzaron a circular videos de Gómez hablando directamente con encapuchados, acto por el que recibió críticas ya que se trataba de “la derrota de la institucionalidad” para algunos. “Quiero que salga la siguiente noticia, que después de un diálogo no hubo ningún enfrentamiento y dieron declaraciones a los medios nacionales sobre cuáles fueron los motivos de su protesta”, les dijo el secretario a varios manifestantes que tenían el rostro tapado.

El espectáculo es inherente al ejercicio público y político. El mánager político Reyes (2019) afirma: “El show político es una realidad; resistirse a ello es, sencillamente, renunciar a la audiencia, a la atracción y al poder mismo” (p. 44).

Muchos teóricos han estudiado y publicado sobre este fenómeno. Lo hizo Berrocal (2017), profesora de comunicación política de la Universidad de Valladolid, quien indicó que la política ha triunfado por su tratamiento frívolo, dramático y superficial de la información. Los políticos son nuevas celebridades y esto cuestiona las implicaciones éticas que ello trae, incluso sobre el periodismo (p. 220).

Daniel Eskibel, considerado como el evangelista de la psicología de la política, confirma el vínculo, hoy estrecho, entre la política y el espectáculo. En su blog “Maquiavelo & Freud” concluye: “No creo que nadie, nadie, pueda ganar una elección hoy en día sin tener en cuenta este hecho central. Fíjate lo que digo. Nadie. Ni siquiera un candidato a alcalde de una pequeña ciudad”. (<https://maquiaveloyfreud.com/daniel-eskibel/>)

Tan válida es la defensa de Gómez a su diálogo con los encapuchados, como cierto el análisis de agradar a la tribuna con la publicación de esos momentos durante las manifestaciones.

Tweets sobre el secretario de Gobierno, Luis Ernesto Gómez:

(<https://twitter.com/cerosetenta/status/1217904043307257856>)

(<https://twitter.com/LuisErnestoGL/status/1218248260848168960>)

(<https://twitter.com/LuisErnestoGL/status/1218304248489938944>)

La convicción de Gómez es confirmada por Reyes (2019):

Hacer del ciudadano un protagonista, escucharlo, en lugar de hacerlo un invitado de piedra, es el inicio de un cambio en la relación entre poder y ciudadanía. De ahí la importancia de establecer nuevos

diálogos que construyan un nuevo pacto de correspondencia y no de dependencia. (p. 175).

Luego de las primeras protestas, López hizo modificaciones al protocolo con miras a la gran convocatoria de paro nacional del 21 de enero. Añadió un dispositivo de respuesta inmediata cuando se detectaran explosivos, dotación de motos para los gestores sociales, capacitación a un escuadrón de mujeres para las marchas femeninas y habilitación para denunciar abusos de autoridad.

El 21 las protestas fueron masivas en todo el país. En Bogotá hubo enfrentamientos, vandalismo, heridos y bloqueos de vías. Desde temprano en horas de la mañana, López endurecía su discurso en una entrevista para Blu Radio. “Nosotros no podemos permitir el bloqueo constante de TransMilenio”, dijo.

De nuevo el secretario Gómez estuvo presente en las protestas y logró evitar un enfrentamiento entre estudiantes y la Fuerza Pública. Caminó junto a los marchantes según él como garantía de que fuera un acto pacífico y no como apoyo ideológico. Video (<https://www.youtube.com/watch?v=jlhWdGvlhFw>)

Colombia vivió semanas de marchas con diversas causas. Una en particular le causa gran dolor de cabeza a la alcaldesa López. El viernes 14 de febrero un grupo de mujeres abanderadas de las causas femeninas se concentraron frente al Parque Nacional y el ESMAD actuó según la misma funcionaria con exceso y sin considerar el protocolo.

López ha sido defensora de los derechos de las mujeres, por lo que no dudó en hacer visible el abuso de autoridad y en pedir disculpas públicas con mucha autocrítica. “Estos errores prueban que tenemos mucho por mejorar”, escribió en su cuenta de Twitter. (<https://twitter.com/ClaudiaLopez/status/1228869984874569728>)

Pasaron las semanas y de nuevo el discurso de López se endureció para justificar las intervenciones del ESMAD y defender la institucionalidad que representa. Un hecho llamativo ocurrió en la Universidad Distrital, donde un estudiante presentó un informe que denunciaba que el ESMAD había ingresado al campus sin razón.

López recibió el informe y personalmente contradijo al estudiante, argumentando que en la universidad no había marcha pacífica sino actos de encapuchados que se infiltran para atacar a la Fuerza Pública. El tono de la alcaldesa se subió a señalamientos como no se le había escuchado hasta ahora con las siguientes frases: “No pagamos impuestos para que tiren piedras y armen bombas”, “es una vergüenza que se usen los espacios de la universidad, que se viole la autonomía universitaria y los estudiantes no digan nada”, “los derechos humanos de las cinco

personas, tres de ellas heridas por lanzarles piedras desde un octavo piso, ¿eso si no le importa al comité de DDHH, que manda esa comunicación?”.

Fragmento de las palabras de López al estudiante:
(<https://twitter.com/NoticiasCaracol/status/1232742124409352192>)

El uso del ESMAD, la primera gran discordia para Quintero

Daniel Quintero se convirtió en alcalde de Medellín con la máxima votación de la historia. Más de 300 mil personas le depositaron su voto el 27 de octubre de 2019 y de paso llegó al poder también como el alcalde más joven.

Los votos de opinión y de los jóvenes fueron claves para su elección. De allí, que una vez ejerciendo como alcalde, grupos juveniles han dado el giro hacia la oposición y han sido críticos acérrimos de la gestión del mandatario. La llegada de las protestas a Medellín fue un examen de autoridad para Quintero y al tiempo, un pulso que determinaría el rumbo de su relación con los líderes estudiantiles de la universidad pública.

El primer gran reto para su capacidad de reacción fueron las protestas del 21 de enero. En Medellín ocurrieron varias marchas simultáneas y las imágenes del día fueron los ataques vandálicos a las fachadas del edificio de Bancolombia y del Hotel Dann Carlton. Justamente en este último, el alcalde llegó para limpiar con sus propias manos con agua, jabón y esponjilla, uno de los vidrios afectado por los grafitis.

Quintero limpiando vidrios:

(<https://twitter.com/BLUAntioquia/status/1219752466432122881>)

Lo que aparentemente era una muestra de civismo y ejemplo desde lo visual y simbólico de la comunicación política, se convirtió en lo que algunos medios catalogaron como “tormenta política”. Quintero fue cuestionado por falta de autoridad, por no controlar a tiempo los desmanes y porque en lugar de estar limpiando un vidrio, debió estar al frente de las operaciones para recuperar el orden en las marchas.

Este fue el primer golpe contra su imagen, el cual fue reforzado con una tendencia en redes sociales con la etiqueta: #RevocatoriaADanielQuintero.

Quintero se defendió y dijo que querían torpedear a los gobiernos locales alternativos y que seguirá trabajando por un futuro diferente
(<https://twitter.com/QuinteroCalle/status/1219989290844860416>)

Además, el mandatario denunció que había un plan orquestado desde noviembre por un candidato que había perdido las elecciones, para revocar su mandato. Dijo que tenía pruebas, lo que causó malestar por parte de los excandidatos quienes muchos, ya habían manifestado su descontento con la manera como el alcalde había manejado las protestas del 21 de enero.

Luego de ese día, Quintero estaba en una encrucijada ante la opinión pública. Continuar con su postura de que las protestas deberían seguir sin la intervención del ESMAD, como lo había pedido siendo alcalde electo, o atender las voces en contra que lo señalaban de ausencia de autoridad y asumir un papel protagónico bajo el manto de la fuerza del Estado.

Se decidió por lo segundo. El 10 de febrero, Daniel Quintero publicó el “Protocolo de reacción contra explosivos en universidades”. Allí destaca que valora y respeta los derechos de los protestantes, pero “procederé a autorizar el ingreso de la fuerza pública con equipos antiexplosivos con el fin de recuperar el control y garantizar la tranquilidad de toda la comunidad universitaria y la ciudadanía en general”, dice un apartado del protocolo (<https://twitter.com/QuinteroCalle/status/1227039013925801985>)

Este fue el primer punto de giro grande de Quintero en comunicaciones y ante la opinión pública. Autorizar el ingreso del ESMAD a las universidades públicas lo acercó a sus opositores con tendencia política de derecha, pero quizás, por acallar las críticas por supuesta falta de autoridad, se alejó de parte de sus votantes y de la comunidad estudiantil que nunca ha estado a favor de la intervención de la Fuerza Pública en los campus universitarios.

No pasó mucho tiempo para que el alcalde activara el protocolo y el ESMAD ingresara a la Universidad de Antioquia. El mandatario y el secretario de Gobierno, Esteban Restrepo, comenzaron a publicar en sus redes sociales videos de encapuchados manipulando explosivos dentro de la universidad. Con esa evidencia el ESMAD tenía luz verde para entrar a la universidad.

Tweets de Quintero y Restrepo:

(<https://twitter.com/estebanrestre/status/1227709397817810944>)

(<https://twitter.com/QuinteroCalle/status/1230622982848073728>)

(<https://twitter.com/estebanrestre/status/1230665371482566656>)

Después de esa decisión de gobierno, fueron más visibles las críticas que el respaldo de sectores que políticamente no acompañaban a Quintero. Una seguidilla de sucesos atacó directamente la imagen del alcalde. Profesores de la Universidad

de Antioquia especialmente, redactaron cartas dirigidas hacia el gobernante para sostener su descontento con el protocolo de ingreso del ESMAD; la asamblea de estudiantes de dicha universidad declaró a Quintero persona no grata en el campus, a pesar de ser graduado de allí; colectivos civiles imprimieron la imagen del mandatario, la pegaron en zonas de la ciudad y le lanzaron tomates; el rector de la Universidad de Antioquia lo contradijo y aseguró que nunca fue consultado sobre el protocolo; el vicerrector de la Universidad Nacional con sede en Medellín publicó un video en el que en plena protesta, intenta dialogar con los estudiantes, un mensaje contrario a la decisión del Alcalde.

También tuvo fuerte influencia y difusión en medios de comunicación, una carta escrita por Pablo Montoya, profesor y escritor ganador del premio Rómulo Gallegos, en la que critica al mandatario por usar al ESMAD dentro de la universidad.

Quintero recibió todos los golpes al tiempo, pero se sostuvo en que la universidad era un espacio para el aprendizaje y no para la fabricación de explosivos. Esta posición la mantuvo a pesar de que los estudiantes se sintieran traicionados.

La gubernamentalidad permite reducir las tensiones irresolubles entre las demandas de la ciudadanía y la posibilidad de respuesta de los gobiernos, al menos desde lo que la comunicación política puede aportar en beneficio de la gestión y, mucho más aún, de los ciudadanos. (Riorda, 2013, p. 97).

Según el politólogo argentino, investigador y experto en comunicación política, Mario Riorda, la comunicación de gobierno debe construir lazos de confianza entre gobernante y gobernados, debe tener una narrativa coherente y evitar ofender al público para no causar reacciones negativas. Bajo esta perspectiva, dar la orden de que el ESMAD ingrese a la universidad fue contrario a estas recomendaciones del experto.

Aunque el autor enfatiza en que la idea genérica de la comunicación gubernamental es generar consenso en torno al gobierno, también abre la posibilidad en que sea intencional la creación de conflictos, como pudo ocurrir en Medellín con el caso de las protestas en las universidades. Riorda (2013) dice que:

También existe el deseo de generar conflictos por lo que se pueden generar divisiones o fracturas sociales calculadas, con el fin

legitimante de separar visiones ideológicas enfrentadas, mermando así el caudal propio de consenso, pero intentando afirmarlo sólidamente contraponiéndolo a un sector con el cual se marca una diferencia explícita (mermando el caudal de consenso del otro). (p. 99).

Durante febrero la agenda estuvo copada con las manifestaciones del paro nacional. Quintero invirtió gran parte de su imagen en el manejo de dicha situación e intentó convencer de sus acciones a integrantes del uribismo como el congresista José Obdulio Gaviria, quien en una columna de opinión había dicho que el alcalde se refería al ESMAD como “el brazo armado de la extrema derecha” (<https://www.losirreverentes.com/quintero-el-alcalde-pinturita/>)

Comparativamente, la administración de Medellín fue más polémica y de confrontación que la de Bogotá. Cuando parecía que 2020 sería un año pasado por las protestas en las calles contra el Gobierno Nacional, el mundo cambiaría a partir de una pandemia que obligó a barajar de nuevo y a reorganizar estrategias.

La pandemia que replanteó todo

Lo que antes del Covid-19 era seguro, dejó de serlo. Las certezas y prioridades que tenía tanto el Gobierno Nacional como las autoridades locales cambiaron desde que el virus llegó al país.

La crisis que desató el coronavirus en China, Italia, España y Estados Unidos entre otros, causó que los presidentes de varias naciones tomaran medidas en más corto plazo para impedir la propagación de la enfermedad y que no murieran tantas personas como ocurrió en dichos países.

En Colombia el gobierno de Duque no tomaba decisiones, pero Quintero y López sí. El primero se unía al gobernador de Antioquia, Aníbal Gaviria, para decretar la “Cuarentena por la vida” y la alcaldesa decretaba un simulacro de aislamiento obligatorio en Bogotá. Ambos hechos ocurrieron antes de que el Gobierno tomara medidas, las cuales luego fueron en sintonía con lo practicado en las dos ciudades.

Colombia cerró sus fronteras, el tráfico aéreo y decretó un aislamiento obligatorio para todos los ciudadanos con muy pocas excepciones.

Ante una pandemia y con las cifras de muertos que llegaban de muchos países, el miedo a morir reordenó las prioridades a todos los niveles (empresas, gobiernos y sociedad en general). Las manifestaciones en la calle contra el Estado, que copaban las portadas de los diarios y eran el tema principal de discusión de noticieros y programas de opinión, desaparecieron por completo. La necesidad informativa era otra, el pueblo estaba asustado y con ello, el balón estaba en terreno de los gobiernos, responsables no solo de mantener la calma en la población, sino de actuar con prontitud y sobretodo, comunicar bien.

En la serie audiovisual titulada “El poder de las pesadillas”, hacen un recuento de como los políticos aprovechan el miedo de una comunidad para ellos mismos postularse como salvación. O incluso, crean el miedo, la necesidad, ese enemigo que todos deben vencer apelando a la “solidaridad” y “unidad”.

En el caso del coronavirus, no habría que inventar un mito de gobierno ni un enemigo. Ya estaba claro. “Vencer la guerra contra el virus”, “juntos podemos lograrlo”, fueron frases que comenzaron a escucharse entre los mandatarios. La necesidad primordial era salvar vidas y aunque el panorama era de riesgo, amenaza y crisis, desde la comunicación política también representaba una oportunidad para mostrar liderazgo, gestión, y que la voz del gobernante sea esperada porque tranquiliza en medio de la incertidumbre.

En pocas semanas las comunicaciones pasaron de ser de riesgo a crisis. Esto es, que mientras llegaba el virus las informaciones iban dirigidas a prevenir, tratar de

modificar los hábitos de las personas por una amenaza a futuro. Luego, con la propagación, los gobernantes quedaron más expuestos y el objetivo principal pasa a ser aliviar la crisis, sin mentiras y ofreciendo certidumbre.

Para el analista Riorda, las comunicaciones en las crisis deben ser sobrias, sin eslóganes y sin ego. En lugar de hablar de “yo”, convocar con “nosotros” para involucrar y dar el mensaje de que la crisis se supera con la ayuda de todos. Su ejemplo en este caso es la sobriedad de Angela Merkel, canciller alemana que se caracteriza por evitar la emotividad y entregar tranquilidad a la opinión pública.

La pandemia resultó ser la prueba de fuego para todos. López y Quintero mostraron sus estilos, incluso dejaron ver su humanidad y han tenido una gestión de comunicación con altibajos. Ambos pasan el examen de manejo de la crisis según las últimas encuestas, aunque para los analistas poco tiene que ver que las personas hayan aprobado las decisiones que han tomado, sino que, en tiempos difíciles, hay una tendencia a volcarse al apoyo como muestra de solidaridad.

Claudia López llevó la batuta mediática

Para muchos lo mejor que tiene es su carácter. Pero también lo peor. La alcaldesa de Bogotá, Claudia López, ha sido quizás el personaje político más mediático de Colombia durante la pandemia, incluso por encima del presidente Duque.

Colombia apenas empezaba a sumar contagiados y la alcaldesa afinaba sus acciones y sus comunicaciones. Desde principio, su voz se elevó para defender el cuidado de las vidas de los bogotanos.

López fue didáctica, cercana, confiable y capaz. En redes sociales comenzó a publicar videos explicando cómo debía hacerse el lavado de manos, por qué era importante el distanciamiento social y que los bogotanos estuvieran tranquilos porque “todo va a salir bien”.

La primera etapa de la alcaldesa en la emergencia fue de una imagen de madre protectora. Usó expresiones como “mis bogotanos”, “no me reabren el aeropuerto”. Su presencia al mando generaba confianza no solo por la cercanía del lenguaje, sino porque en entrevistas a profundidad en los medios de comunicación, era explicativa, segura y demostraba capacidad de gerencia y conocimiento de manejo de la crisis.

Alcaldesa lavada de manos:

(<https://twitter.com/ClaudiaLopez/status/1238163009601777664>)

Mensaje de esperanza y de protección para los más necesitados:

(<https://twitter.com/ClaudiaLopez/status/1241458378355937282>)

Storytelling político: (<https://www.facebook.com/watch/?v=165937564686285>)

La mandataria, dueña del segundo cargo de poder más importante del país, utilizó bien sus redes sociales y a sus contenidos les agrego sensibilidad y humanidad, dos elementos que, aunque parecen obvios, otros gobernantes no suelen usar por enfocarse exclusivamente en mostrar resultados.

Estos elementos fueron notorios el día que López fue invitada a acompañar al presidente Iván Duque en una rueda de prensa. El 24 de marzo los estilos se confrontaron y el discurso de la alcaldesa le apuntó al corazón. “Este desafío que hemos tenido como humanidad vino para cambiarnos la vida, y vino para cambiarnos la vida para bien. Para que aprendamos a vivir de una manera distinta, con unos mejores hábitos de vida, cómo vivimos, cómo producimos. Creo que la lección que nos está dando la naturaleza es desafiante”, dijo la mandataria en rueda de prensa con el presidente Duque (<https://twitter.com/ClaudiaLopez/status/1242639405459832832>)

Reyes (2019) se refiere a la importancia de saber manejar las crisis desde la comunicación pública, ya que una crisis mal manejada es peor que la misma crisis. “En medio de una crisis es vital ofrecer certidumbre, aunque sea aparente, pues lo que profundiza la crisis muchas veces no es la falta de acción, sino el vacío en la información” (p. 210).

Pero López no se quedó en los medios gubernamentales ni en su Twitter, cuando comenzó a salir en los principales programas de opinión y noticieros, dio la sensación de que era la primera persona en un cargo público alto que lograba explicar con detalle y convicción, las medidas de su administración para impedir la propagación del virus. Desde el principio fue enfática en que lo primero era el cuidado de las vidas para no colapsar el sistema de salud y en que las decisiones las tomaba apoyada en una comisión de expertos en salud y economía.

En una entrevista con Yamid Amat el 30 de marzo, la alcaldesa pasó al tablero y explicó pasó por pasó las acciones de control de la emergencia. Dio cifras, expuso el programa Bogotá Solidaria para los más vulnerables, la estrategia para crear más unidades de cuidados intensivos (UCI), la cuarentena, un plan económico. Incluso, ante la afirmación del periodista de catalogar la cuarentena como “encierro”, ella fue vehemente en recordarle que no era eso, que “se estaba cuidando”. (<https://www.youtube.com/watch?v=kwJyQwTn-1E&t=222s>)

En otros medios como en Noticias Caracol, también pasó al tablero con mucha pedagogía y esa oportunidad presentó la página (www.bogota.gov.co/coronavirus-en-bogota/) para que cualquier persona en tiempo real conociera la evolución de la

pandemia y las cifras de la ciudad o de uso de Transmilenio. (<https://www.youtube.com/watch?v=Wva9VwCLEh0>)

Omar Rincón, director del Centro de Estudios en Periodismo de la Universidad de los Andes y experto en cine y televisión, editó el libro “Los tele-presidentes: cerca del pueblo, lejos de la democracia”. Son 12 crónicas de 12 presidentes latinoamericanos y sus modos de comunicar. Dicho análisis encaja en la actualidad y a nivel local, por la forma como los gobernantes usan sus canales y los medios de comunicación para crear emoción y atraer aprobación de sus decisiones.

La tele-política nos indica que la política como práctica social devino en un espectáculo curioso, una acción de estimulación emocional y un acto de entretenimiento que convierte a candidatos y gobernantes en modelos publicitarios y marcas de marketing transforma el discurso político en un kit prefabricado de valores basados en conceptos vacíos como patria, trabajo, pueblo. (Rincón, 2008, p. 153).

Rincón (2008) afirma que el kit del gobernante popular tendría una emoción, que sea afectiva y estimulante; una marca, personalidad definida y estilo único; y una historia, un relato pegado al melodrama (p. 153).

Aunque el coronavirus se trate de una crisis, estos postulados pueden aplicarse a gestiones como las de López, con anuncios como el que por un mes los bogotanos no tendrían que pagar servicios públicos, de ningún estrato. El anuncio que recibió aplausos de la ciudadanía en general, días después fue aterrizado a la realidad por el propio Iván Duque quien le argumentó a la alcaldesa que no había recursos para hacerlo desde el estrato 3 hacia arriba. Y que, además, tendría que aplicar la medida a otras zonas del país. Los estratos 1 y 2 sí salieron beneficiados pero el impacto de la noticia de López pasó de agrandar a la tribuna a una tímida acción.

En marzo, los aciertos de Claudia López no solo se daban en el terreno de las comunicaciones sino en lo político. A sus certeros mensajes se sumó asertividad en la lectura del contexto y un “timing” perfecto para saber cuándo salir con declaraciones contundentes o como se dice popularmente, “pegar primero”.

Fue así como en medio de la incertidumbre, varios días de marzo era la voz que primero se escuchaba. Y aunque sus posturas contradecían las del jefe de Estado, días después el Gobierno Nacional aplicaba lo que ya López había sugerido con

anterioridad. El ejemplo más notorio fue el simulacro de aislamiento obligatorio que la alcaldesa decretó en Bogotá por cuatro días, antes de que Duque tomara alguna decisión de cuarentena a nivel nacional.

La alcaldesa enfatizó en que el simulacro se llevaría a cabo sin importar el direccionamiento desde Presidencia. Cuando el presidente Duque confirmó que todo el país entraría en una etapa de aislamiento obligatorio, los reflectores ya estaban con López porque se habían anticipado. La sensación en ese entonces era que ella estaba al mando.

Pasaron varias semanas con un liderazgo notable, hizo una transmisión en directo el día que cumplió los emblemáticos primeros 100 días de gobierno, hizo una donación, informó que la ciudad necesitaría un nuevo “contrato social” en vista de la emergencia, pero en la cuarta semana de abril comenzaron a llegar los reveses a su gestión.

Dos situaciones pusieron a prueba su carácter y talante. Aunque mostró firmeza y defendió sus causas, las palabras consoladoras y cálidas de la primera etapa de la crisis se convirtieron en desafíos y enfrentamientos con otros organismos de poder y del mismísimo presidente. No tuvo forma de salir ileso de las polémicas.

Primero se opuso a la decisión del presidente Duque de que el lunes 27 de abril retornara el sector de la construcción y el de las manufacturas. La alcaldesa fue explícita: “Nadie empieza a trabajar mañana. Ninguna empresa, ni ninguna obra”, “del afán no queda sino el contagio”. Su argumento lo basó en que la ciudad no estaba preparada para recibir a más de un millón de personas de regreso en el transporte público. Se opuso hasta el último minuto, aunque Duque le contestó.

“No es momento de pugilatos políticos (...) Yo soy el presidente de la República”, dijo Duque en una entrevista de RCN Radio. A partir de ahí, el tono conciliador de López cambió. “El presidente manda, pero que mande bien”, “con la vida de la gente no se puede jugar”, fueron algunas de sus frases en una entrevista con María Jimena Duzán. Tiró indirectas, dijo que no cedería a otros intereses, que su propuesta era una reactivación gradual y segura, y agregó que el presidente no la había recibido para una reunión.

En una videoconferencia de Mario Riorda en la que analizaba las estrategias de comunicación política de los gobiernos latinoamericanos, destacaba que uno de los elementos más importantes para aliviar la crisis era la sobriedad y el llamado a la unidad. También indicó que la emotividad no es lo más adecuado ni politizar mucho la crisis porque la fractura y sesga la información. En este segmento de la crisis a López pareciera que su carácter le pasó una mala jugada.

Es necesario tener en cuenta los intereses políticos y el contexto. López ha sido una acérrima contradictora del uribismo y de Duque. Fue insistente en culpar al Gobierno de que los proyectos anticorrupción no fueran tramitados por el Congreso y que al ejecutivo le ha faltado voluntad política para que se discutan y se aprueben. Detrás de las diferencias con Duque, seguramente, está el interés de agrupar a la izquierda y a los indecisos del país con miras a futuras elecciones a la Presidencia.

Luego del rifirrafe con el presidente, López quiso bajar los decibeles con una carta dirigida a él, planteándole otras medidas y tiempos diferentes. La misiva no tuvo ningún efecto.

En plena controversia con el Gobierno y a dos días de que Duque cumpliera su palabra del regreso de dos sectores económicos, la alcaldesa cometió un error de esos que parecen pequeños, pero que perjudican enormemente la imagen. Fue vista en un supermercado en plena cuarentena, acompañada de su esposa la senadora Angélica Lozano. Esto no solo contradecía su discurso de cuidado por la vida, respetar las normas y no exponer a los demás, sino que violaba la regla de que solo una persona por familia podría salir a abastecerse.

Con la tormenta en redes sociales con fotos y críticas a la alcaldesa, ambas debieron disculparse, reconocer que se equivocaron y exhibir que pagarán el comparendo.

Disculpas de López:

(<https://twitter.com/ClaudiaLopez/status/1254767131326996485>)

Disculpas de Lozano:

(<https://twitter.com/AngelicaLozanoC/status/1254589844002615296?s=08>)

El acto político y desconcertante llegó después con el anuncio de la Fiscalía General de la Nación de abrirle investigación penal a la mandataria por ese episodio. Si bien fue un acto reprochable y una violación que ameritó multa, no es un delito y sorprende que la Fiscalía gaste tiempo en ello.

Con esta acusación López enfiló contra la Fiscalía y ya lo había hecho contra la Procuraduría y la Contraloría por supuestamente demorar giros para su programa social Bogotá Solidaria. Dada la conocida amistad entre el fiscal Francisco Barbosa e Iván Duque, este hecho tomó tintes políticos, mientras la ciudadanía desde sus casas reclama coherencia, medidas efectivas y no disputas políticas.

El jefe de Estado invitó a López a un almuerzo de trabajo. La reunión fue tensa, aunque la mandataria de los bogotanos en las últimas semanas le ha bajado a su rol protagónico, el exceso de exposición le pasó factura en un manejo de crisis que antes de los enfrentamientos, era perfecto.

A pesar de tener contradictores en sectores económicos y políticos, López ha tomado las riendas de la situación, se apersonó de la crisis y gran parte de los capitalinos aprueban su gestión en la pandemia. Su reto será unir más para superar la crisis y que su mandato pase a la historia de la forma que pueda pensar en un futuro político promisorio.

Quintero aferrado a la tecnología

Comenzó con perfil bajo, algo tímido y luego se convirtió en uno de los gobernantes protagonistas por su manejo de la crisis y especialmente, por la utilización de herramientas tecnológicas a favor de la mitigación de la pandemia.

Daniel Quintero no cumplía los primeros 100 días de gobierno y antes del coronavirus ya enfrentaba dos problemáticas complejas que amenazaban su gobernabilidad: las protestas sociales y la crisis ambiental.

El virus llegó a una Medellín asfixiada de información sobre la mala calidad del aire que respiraban sus ciudadanos. Las estaciones de monitoreo mostraban niveles de contaminación dañinos para la salud humana y se debían tomar medidas urgentes. Quintero las tomó, pero llamó la atención la forma como las estaba comunicando. Vía Twitter desautorizaba a sus funcionarios, lo cual en lugar de mostrar autoridad evidenciaba ausencia de comunicación. También emprendió discusiones con la autoridad ambiental, el Área Metropolitana, y en algunas ruedas de prensa lució confuso, como la vez que dijo que “el que tenga gripa tiene prohibido usar el sistema masivo de transporte”, pero al tiempo se recomendaba usarlo para no contaminar más el aire con vehículos.

En medio de esa tormenta llegó el coronavirus y lejos de convertirse en un nuevo dolor de cabeza para el mandatario, aunque tuvo altibajos, logró capitalizar buenas acciones aprovechando su imagen como político moderno inspirado en la tecnología, y comunicando mejor hechos que han dado de que hablar a nivel nacional e internacional.

No obstante, el inicio comunicacional del mandatario local fue plano y distante. Mientras el Gobierno Nacional definía si decretaba o no el aislamiento obligatorio, Antioquia siguió los pasos de Bogotá e instauró la llamada Cuarentena por la Vida. El anuncio fue un viernes en la noche y estuvo a cargo del gobernador de Antioquia, Aníbal Gaviria, y el alcalde de Medellín, Daniel Quintero.

De los 30 minutos que duró dicha alocución, Quintero solo habló los primeros dos dando generalidades. El grueso noticioso y de medidas de la cuarentena estuvo a cargo del Gobernador en el resto de 28 minutos. Este detalle, y teniendo en cuenta que ambos salieron en plano, uno callado y el otro hablándole al departamento en

un momento histórico, dio la sensación de que el timón lo tenía Gaviria y que Quintero solo acompañaba.

Por esos días el alcalde había gestionado con el Gobierno Nacional el aval técnico y fiscal para el metro de la 80, una obra prometida en su programa de gobierno en la que no había logrado avances significativos el mandatario anterior y él, con solo dos meses de trabajo, ya tenía el visto bueno y la promesa del presidente Iván Duque. Quizás por eso optó por no ser protagonista en el anuncio de la Cuarentena por la Vida. Alocución Gaviria y Quintero (<https://www.youtube.com/watch?v=JZj3PCu3nVU>)

Hasta este momento, el trabajo del alcalde era silencioso o no era muy comunicado. No obstante, Medellín fue la ciudad que más se anticipó en el país con la creación de una mesa técnica el 27 de enero, como preparación ante la inminente llegada del virus.

Después, llegó el espacio #ElAlcaldeReporta, transmisiones en directo a través de sus redes sociales y de la Alcaldía, en las que daba información sobre los avances de la cuarentena, recomendaciones y respondía dudas ciudadanas. Un anuncio sobre los servicios públicos que le salió bien, diferente a López que no pudo cumplir con su promesa, fue el de prohibir el corte de servicios a las familias que no puedan pagar durante el aislamiento y reconectar a 25.000 familias suspendidas por falta de pago.

#ElAlcaldeReporta era el contacto del alcalde con los ciudadanos y aparecía varios días, con apoyo del canal local Telemedellín. Ejemplos del espacio:

(<https://twitter.com/QuinteroCalle/status/1245874402404610048?s=08>)

(https://www.facebook.com/watch/live/?v=685723882170811&ref=watch_permalink)

(<https://twitter.com/QuinteroCalle/status/1240831159744921600?s=08>)

Hasta allí Quintero, aunque aparecía como la primera autoridad de la ciudad, no lograba dar golpes certeros ante la opinión. Hizo una caravana de la esperanza por los barrios, con megáfono le agradecía a la gente el buen comportamiento y permanecer en las casas. Hablaba de “ganarle la guerra” al coronavirus y publicaba videos emotivos con la Policía y agentes de tránsito.

Luego, los mensajes comenzaron a ser más contundentes y llamativos. Hechos de gestión visibles y concretos en una herramienta que se convertiría en el hilo conector de la atención de la pandemia: la tecnología.

Lo primero fue tomar control de la Clínica Saludcoop de la 80, renovarla y acondicionarla con 156 camas de cuidados intensivos, para recibir pacientes del Covid-19. A este hecho netamente de gestión, se sumó uno más emotivo y que toca la fibra de los ciudadanos. Quintero y su equipo convocaron a una “Donatón por Medellín”, una iniciativa en la que fue pionero y luego fue copiada por López en Bogotá.

Después de más de nueve horas de transmisión en Telemedellín, el propio alcalde anunció que se había cumplido la meta de 13 mil millones de pesos, con los cuales se invertiría en alimentación para las familias más vulnerables y para proyectos como el de los ventiladores mecánicos para que asistan a los contagiados.

La jornada fue extenuante y emotiva. Empresarios y cantantes como Juanes, Maluma y J Balvin entre otros, aportaron con solidaridad y esto llevó al cumplimiento de la meta. Medellín fue reconocida por la prensa nacional y por distintos líderes políticos del país. Quintero había logrado desviar los reflectores de Bogotá hacia Medellín con un acto de alto impacto social, visual y comunicativo.

Según la especialista en comunicación pública, Adriana Amado, es una constante la inversión de los gobiernos latinoamericanos en publicidad, relaciones públicas y espectáculos. Sostiene que los políticos que gobiernan se convirtieron en los principales comunicadores.

La supuesta eficacia de la comunicación gubernamental de la última década es más un mito propagandístico que una constatación empírica. Asignar supuestos aciertos a la comunicación o atribuir a su falta problemas que son de gestión es una forma de justificar inversiones millonarias que generalmente responden más a la autosatisfacción del protagonista de la campaña que a dar respuesta a una necesidad de los ciudadanos. (Amado, 2014, p. 14).

Si bien la causa de la Alcaldía de Medellín con la Donatón es noble, la emisión total de evento por horas a través del canal institucional, con videos del alcalde hablando con celebridades y la entrega de paquetes alimentarios en las comunas de la ciudad, también le dan un matiz de espectáculo que resulta atractivo para el televidente.

Amado cuestiona cuando la estrategia de comunicación de gobierno se centra en la propaganda, en la publicidad pensada en las encuestas que miden la popularidad del gobernante, en elementos que inflan el ego, pero que son poco responsables con el sentir ciudadano.

Quando la comunicación política se convierte en un sistema de propaganda, los políticos necesitan cada vez más dinero para mantener sus campañas, los periodistas tienen menos posibilidades de cumplir en libertad su tarea de investigación de los poderes democráticos y los ciudadanos pierden su derecho de acceso a la información plural, por cuanto el sistema expulsa a aquellos que no tienen poder y dinero para mantenerse en el juego. Y el círculo se potencia viciosamente. (Amado, 2014, p. 46).

Algunos fragmentos de la transmisión de la Donatón por Medellín:

<https://twitter.com/QuinteroCalle/status/1249502805808775169>

<https://twitter.com/QuinteroCalle/status/1249539434435031040>

<https://twitter.com/juanes/status/1249544549766246405>

<https://twitter.com/Teled Medellin/status/1249481797748101120>

Este fue el primer golpe de opinión contundente de la administración de Quintero durante la pandemia. A partir de allí, la estrategia de comunicaciones tuvo dos vertientes: la ayuda social y la tecnología.

En redes sociales circulaban videos en algunas comunas de Medellín, de personas protestando con trapos rojos en las fachadas de sus casas, en señal de que tenían hambre y que la ayuda oficial no había llegado. Hubo cacerolazos y hasta hechos violentos. El alcalde dijo que había intereses políticos detrás de las protestas. La Alcaldía ofreció en una primera fase más de 170 mil paquetes alimentarios y luego entregó un subsidio económico. Con el pasar de las semanas las protestas cesaron.

En esto punto, la administración creó lo que terminaría siendo su bandera o mito de gobierno durante la mitigación de la pandemia, el portal Medellín Me Cuida. Se trata de una plataforma digital en la que los ciudadanos inscribieron sus familias para que

la Alcaldía conociera en detalle la situación de vulnerabilidad de los ciudadanos y su ubicación. Luego de la inscripción de más de 2 millones de personas, al portal, por orden del Municipio, debieron ingresar los datos todas las empresas que regresaban a actividades con la información de sus respectivos empleados.

El proceso fue dispendioso, primero hubo un periodo de gracia o pedagógico, y luego a cada persona inscrita le debió llegar un mensaje de texto con el mensaje que su empresa lo había ingresado en la plataforma y que ya se podía desplazar de la casa al trabajo y viceversa. La Policía recibió 1.200 dispositivos para hacer el control en las calles y corroborar que si salgan las personas autorizadas.

En medio de algunas críticas porque el sistema fallaba y las líneas de atención no eran atendidas, una tutela de una ciudadana; Medellín Me Cuida se fue consolidando mientras en paralelo, la ciudad también era noticia por la creación de respiradores mecánicos que reforzarían las UCI con el único objetivo de salvar vidas de contagiados del virus.

Medellín Me Cuida y los respiradores, que solo estaban pendientes de la aprobación del Invima para ser producidos y distribuidos al país y a otros países; fueron sucesos liderados por el alcalde Quintero y ambos ligados a lo que se consideraba su fuerte, la tecnología.

El mandatario local fue entrevistado en todos los medios de comunicación. Su discurso mejoró, también su seguridad y el argumento más fuerte de que la tecnología era la mejor aliada para cuidar vidas, fueron las positivas cifras de la ciudad respecto a otras ciudades del país. Mientras en Medellín el 75 % de los contagiados se habían recuperado, el promedio nacional estaba en 23 %. Solo tres personas habían fallecido en la ciudad y la curva de contagio estaba controlada, lo cual lo atribuyó a Medellín Me Cuida y así lo explicó ante los medios:

<https://twitter.com/QuinteroCalle/status/1254939457498894336>)

https://www.youtube.com/watch?time_continue=207&v=aqInG5DLhKk&feature=emb_title)

Quintero destacó una y otra vez que gracias al big data y a la tecnología, fue posible hacer cercos epidemiológicos y “ganarle tiempo al coronavirus”. Eso según la administración ha sido clave para tener unas cifras controladas de contagio.

Gremios empresariales aplaudieron la plataforma Medellín Me Cuida, medios internacionales como Vanity Fair y The Wall Street Journal resaltaron en sus páginas la creación de los ventiladores mecánicos, las encuestas salieron muy favorables para el alcalde no solo a nivel nacional sino internacional, y la Cultura Metro también fue destacada por buen comportamiento de los usuarios en el sistema. Además, el

alcalde fue invitado a participar de la red C40 Cities para debatir con los alcaldes de las principales ciudades del mundo, siendo Medellín la única en América Latina, las soluciones desde los gobiernos a la pandemia. En este espacio Medellín pudo exponer su experiencia.

Las cifras bajas de contagio en la ciudad han sido el principal soporte de Quintero. Sin embargo, algunas descoordinaciones en comunicaciones le costaron un poco de ruido, aunque aparentemente no el daño suficiente. La rotación de los números de cédula de las personas, contratos denunciados por el concejal Alfredo Ramos, la decisión del canal Telemedellín de irse con varios empleados a un hotel cinco estrellas mientras el aislamiento y la posible realización de un “aeroconcierto” en helicóptero; fueron ruidos al margen que no empañaron considerablemente el trabajo del mandatario.

El secretario de Gobierno, Esteban Restrepo, como ocurría al inicio del año con las protestas sociales, ha tenido el segundo rol protagónico en las comunicaciones. Habla de Medellín Me Cuida, presenta cifras y lidera en ocasiones los balances y las intervenciones sociales de la Alcaldía. Ejemplo de publicaciones de Restrepo: (<https://twitter.com/estebanrestre/status/1255534206752604160?s=08>)

El alcalde de Medellín, Daniel Quintero, encontró en la tecnología la mejor forma no solo de combatir el virus y de enfocar su Plan de Desarrollo, sino su bastión de comunicación de gobierno, la brújula que le indica el camino hacia la aceptación ciudadana con un soporte irrefutable durante la pandemia: las mejores cifras de contención del país para una ciudad grande.

Conclusiones

Las estrategias de comunicación política de Daniel Quintero y Claudia López cambiaron desde las protestas sociales hasta las acciones para luchar contra el coronavirus. La crisis generada por la pandemia representó una prueba, pero también la oportunidad de consolidarse como un líder político en el país.

A pesar de tener diferencias con el Gobierno, debieron trabajar junto a él y en ambos casos, tanto en Medellín como en Bogotá, sobresalieron mediáticamente y lograron apartarse de la agenda impuesta desde la Casa de Nariño. La atención de la emergencia ha tenido impacto en la opinión pública y en ello las estrategias comunicacionales del alcalde y la alcaldesa han sido protagonistas.

- ✓ Una buena estrategia de comunicación no reemplaza una mala estrategia de política integral, pero sí es parte de ella.
- ✓ Una mala comunicación puede hacer fracasar toda una estrategia política y de gestión pública.
- ✓ Antes de la crisis está el riesgo, proceso que requiere de comunicaciones de alerta y de concientización para que las personas modifiquen sus hábitos.
- ✓ También en las crisis los gobiernos necesitan de un mito o una bandera para aliviarla. El de Claudia López pudo ser el cuidado de vidas humanas y el de Daniel Quintero la tecnología.
- ✓ La sobriedad es una buena consejera en tiempos de crisis para los gobiernos. Se recomienda evitar emotividades excesivas y resaltar mucho el ego.
- ✓ En la crisis es más efectivo el mensaje de unidad y lograr que otras instituciones se sumen al modelo oficial, en lugar de enfrentarse con otras autoridades del país.
- ✓ Los municipios por pequeños que sean integran un país y un mundo con contextos que los perjudican.
- ✓ Momentos coyunturales y de crisis también sirven para proyectar futuros candidatos que representan la continuidad de los alcaldes.
- ✓ Las crisis generan empatía en la opinión pública con los mandatarios.

- ✓ Las crisis evidencian el talante del gobernante o lo llevan a sucumbir, a ser intermitente o a nacer como un nuevo líder.
- ✓ El espectáculo es inherente al ejercicio político y a pesar del estado de riesgo y crisis, siempre será un formato usado por las nuevas formas de comunicación gubernamental.
- ✓ Al ejecutivo lo afecta tanto las protestas en las calles como la indignación y las manifestaciones en redes sociales.
- ✓ Los políticos son unos como candidatos y otros ostentando el poder. En campaña el objetivo es cautivar votos y luego gobernando, tendrán que responder a otros intereses, aunque contradigan lo defendido en época electoral.
- ✓ En la crisis suma más cuando un alcalde demuestra conocimiento y gestión, en lugar de actos populistas con más forma que fondo.
- ✓ Elocuencia, claridad, empatía y no mentir son fundamentos claves para que a un mandatario le vaya bien durante una crisis.
- ✓ En épocas de preocupaciones, gana el gobernante que escuche, se acerque a los ciudadanos y ofrezca certidumbres.

Referencias

Alcaldía de Bogotá. (2020, abril 17). #AlTablero : La alcaldesa Claudia López, habla sobre cómo va la atención del coronavirus en Bogotá [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=Wva9VwCLEh0>

Amado, A. (2014). *La comunicación pública como espectáculo*. Argentina: Infocidadana .

Berrocal, S. (2017). *Politainment: La política como espectáculo en los medios de comunicación*. España: Tirant lo Blanch.

Castells, M. (1996). *La era de la información*. México: Siglo veintiuno editores.

CM& la noticia. (2020, marzo 30). *Pregunta Yamid: Claudia López, Alcaldesa Mayor de Bogotá* [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=kwJyQwTn-1E&t=222s>

CM& la noticia. (2020, abril 27). *Pregunta Yamid: Daniel Quintero Calle, Alcalde de Medellín* [Archivo de video]. Recuperado de https://www.youtube.com/watch?time_continue=207&v=aqInG5DLhKk&feature=emb_title

Debord, G. (1967). *La sociedad del espectáculo*. París: Buchet-Chastel.

Debray, R. (1995). *El estado seductor*. Buenos Aires: Ediciones Manantial.

El Tiempo. (2020, enero 16). *Claudia López presenta plan sobre protesta social en Bogotá* [Archivo de video]. Recuperado de https://www.youtube.com/watch?time_continue=1753&v=Fi5RDi8_WV8&feature=emb_title

Held, D. (1991). Democracy, the nation-state and the global system. *Economy and Society*, 138-172.

Julio Betancur. (2020, marzo 20). *Gobernador de Antioquia decretó Cuarentena por la vida* [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=JZj3PCu3nVU>

Mosca, G. (1984). *La clase política*. México: Fondo de Cultura Económica.

Revista Semana. (2020, enero 22). *Luis Ernesto Gómez apagó llantas quemadas y retiró al Esmad para marchar con los manifestantes* [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=jlhWdGvlhFw>

Reyes, A. (2019). *100 consejos de poder*. Bogotá : Planeta.

Rincón, O. (2008). *Los tele-presidentes: cerca del pueblo, lejos de la democracia*. Bogotá: Centro de Competencia en Comunicación para América Latina.

Riorda, M. (2013). *Comunicación gubernamental 360*. Buenos Aires: La Crujía Ediciones.

Silverstone, R. (2010). *La moral de los medios de comunicación*. España: Amorrortu Editores.

Tilly, C. (2009). *Los movimientos sociales*. Barcelona: Crítica.