

Aplicación de estrategias de ciberconvivencia para fortalecer las dinámicas comunicacionales de los ciberusuarios*

Application of Cyber Coexistence Strategies to Strengthen the Communication Dynamics of Cyber Users

-  Ernesto Fajardo Pascagaza**
 Luis Carlos Cervantes Estrada***
 Yuri Katherine Hernández Rincón****



* El artículo hace parte del proyecto de investigación «Transformación de los procesos educativos de la Policía Nacional, a partir del modelo socioformativo y los ambientes virtuales de aprendizaje», realizado con el apoyo del Grupo de Investigación ECSAN de la Escuela de Cadetes de Policía “General Francisco de Paula Santander”.

** Escuela de Cadetes de Policía “General Francisco de Paula Santander”, Bogotá, Colombia, ernesto.fajardo9021@policia.edu.co

*** Escuela de Cadetes de Policía “General Francisco de Paula Santander”, Bogotá, Colombia, luis.cervantes@correo.policia.gov.co

**** Escuela de Cadetes de Policía “General Francisco de Paula Santander”, Bogotá, Colombia, yury.hernandezr@correo.policia.gov.co

Recibido: 08 de noviembre de 2023

Aceptado: 01 de abril de 2024

Cómo referenciar / How to reference

Fajardo Pascagaza, E., Cervantes Estrada, L. C., y Hernández Rincón, Y. K. (2024). Aplicación de estrategias de ciberconvivencia para fortalecer las dinámicas comunicacionales de los ciberusuarios. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 16(32), e2908. <https://doi.org/10.22430/21457778.2908>

Resumen: las dinámicas comunicacionales actuales han llevado a que los ciberusuarios busquen escenarios que propendan por ambientes de ciberconvivencia y seguridad ciudadana, tal como lo hace la Policía Nacional. El objetivo de esta investigación fue identificar los retos de la Policía Nacional de Colombia respecto a la aplicación de estrategias de ciberconvivencia a partir de los principios de la Ley 1801 del 2016, con el fin de prevenir y disminuir la incivildad digital y fortalecer las dinámicas comunicacionales entre los usuarios del ciberespacio. Como alcance se busca que las estrategias de ciberconvivencia sean conocidas y aplicadas por toda la institución policial. Para ello, se empleó un método de estudio de tipo descriptivo con enfoque cualitativo, a partir de la aplicación de entrevistas semiestructuradas a personal experto. El procedimiento para aplicar el instrumento de investigación tipo entrevista se estableció según el método no probabilístico, teniendo como referente el muestreo por conveniencia. Los resultados evidenciaron que el principal problema radica en el impacto de las campañas de desinformación que circulan por redes sociales, las cuales instan al odio, la indignación y el caos social, provocando la polarización ideológica que traspasa los límites de la interacción tolerante y respetuosa. Como conclusión, se reconoce que la misión de la policía debe estar direccionada hacia la promoción de la ciberconvivencia, teniendo en cuenta los principios de la Ley 1801 con el fin de favorecer la convivencia y la seguridad de los ciudadanos.

Palabras clave: ciberconvivencia, ciberinteligencia, mediación policial, redes sociales.

Abstract: Current communication dynamics have led cyber users to look for environments that promote peaceful cyber coexistence and citizen security, which are also promoted by the National Police of Colombia. The objective of this study was to identify the challenges faced by this national police regarding the application of cyber coexistence strategies based on the principles of Law 1801 of 2016, which seek to prevent and reduce digital incivility and strengthen communication dynamics between cyberspace users. Another goal here was to ensure that all the members of this institution learned about and applied cyber coexistence strategies. To this end, this study used a descriptive method with a qualitative approach based on semi-structured interviews with expert personnel. The list of participants for the interviews was established using non-probability convenience sampling as a reference. The results show that the biggest problem in this area is the impact of disinformation campaigns that are spread on social media, which promote hate, outrage, and social chaos—causing ideological polarization that crosses the limits of tolerant and respectful interaction. In conclusion, the mission of this national police should be oriented toward promoting cyber coexistence, taking into account the principles of Law 1801 of 2016, in order to favor peaceful coexistence and citizen security.

Keywords: cyber coexistence, cyber intelligence, police mediation, social media.

INTRODUCCIÓN

El problema que se aborda en la investigación se centra en la persuasión, la mala intención y la manipulación de la información que se viraliza en la web y que termina impactando las relaciones sociales en un entorno digital sin regulación frente al material difundido (Becerra Elejalde, 2019), pues la normatividad de la Ley 1801 (2016) no tiene alcance en las redes sociales (RS), lo que genera serios problemas de incivildad digital que van en contravía de algunos derechos cobijados por la constitución política, como el de la libertad de expresión (artículo 20), el cual promulga que todo individuo puede de manera libre expresar, difundir o comunicar sus ideas y pensamientos empleando los medios de comunicación masivos (Pozas Rivera et al., 2018), destacando el acceso a internet, donde las RS cobran significativa importancia en los contextos comunicativos actuales para difundir contenidos sin censura.

Los nuevos paradigmas comunicacionales no establecen discriminación con los usuarios de los contenidos, así como tampoco evidencian objetividad en lo transmitido, sino que dan lugar a lenguajes subjetivistas y sensacionalistas respecto a la realidad social, muchas veces manipulable por individuos o colectivos sociales quienes actúan de acuerdo a intereses persuasivos e influenciadores a través de las RS, de tal manera que logran deslegitimar la actividad policial y de las instituciones a partir de la difusión de mensajes que reclaman los derechos y evocan la memoria de la violencia para contradecir el orden administrativo y soberano de un Estado (Fajardo Pascagaza, 2016).

Esta circunstancia, en la actualidad colombiana, ha suscitado encuentros dialógicos y controversiales sobre los límites de la libertad de expresión, el contenido delicado y la proliferación de mensajes injuriosos entre ciudadanos hacia las autoridades y entidades estatales (Unicef, 2020). Otro de los problemas está relacionado con la participación y presencia activa de la Policía Nacional de Colombia (PONAL) en las redes sociales, pues esta actividad en la actualidad no tiene ni los alcances ni los efectos ni el impacto social esperado, ya que las estrategias desarrolladas para contrarrestar las campañas de agresión y desprestigio de la institución aún carecen de un enfoque que conduzca a la aplicación e incorporación del concepto moderno de ciberconvivencia, con el cual es posible, no solo reconstruir la imagen de la institución en el panorama virtual, sino abrir nuevos e innovadores canales de comunicación y acercamiento con la ciudadanía en donde se puedan hacer públicas y virales las acciones pedagógicas, solidarias y operativas que configuran parte fundamental del servicio de policía (Federación Internacional de Periodistas, 2018).

Por lo tanto, los antecedentes de esta investigación están relacionados con estudios recientes sobre el impacto negativo de las campañas de desinformación en la convivencia social, el ciberacoso en los ambientes educativos (Arias Díaz et al., 2023), en el contexto electoral, la institucionalidad y la democracia de una nación, debido a la manipulación de la opinión pública y la distorsión de los datos con contenido engañoso, impostor, falso y fabricado (Jang y Kim, 2018).

En este sentido, en el ámbito internacional se referencia la investigación realizada por Mendiguren et al. (2020) a través de la aplicación de una encuesta a un grupo de ciento

veinte estudiantes, entre los veinte y veintidós años, de la Universidad del País Vasco, logrando evidenciar que el 82 % de los encuestados afirma que en alguna ocasión han asumido algún tipo de noticia falsa publicada en RS como veraz; sin embargo, debido al impacto nocivo contradictorio de este fenómeno en la dimensión política, social, democrática y cultural, los efectos negativos en la percepción social sobre las entidades del Estado y las diversas formas de manipulación de la verdad para posicionar las campañas de desprestigio y las expresiones de descontento contra los actores sociales y económicos, el 67 % de los estudiantes ratificó necesaria la modificación de su conducta para detectar campañas de desinformación.

Por otra parte, el 54 % opinó que, ante los peligros desencadenados por los círculos de desinformación, empezaron a navegar en el ciberespacio con mayor criterio para distinguir entre información veraz y falsa, incluso afirmaron ser más críticos que sus padres o tutores. Finalmente, el 74 % de los participantes admitió que en la sociedad actual tienen mayor desconfianza respecto a la información que reciben diariamente por los distintos canales de comunicación.

Debido a la amplia participación de las delegaciones gubernamentales, las organizaciones sociales y no gubernamentales, la banca y las finanzas, los centros religiosos y educativos, la empresa privada, los partidos políticos y las personas individuales en las RS, se han realizado investigaciones en el contexto colombiano sobre la influencia favorable o destructiva de las RS en la sociedad, especialmente en los jóvenes y estudiantes universitarios (Estupiñán Garnica et al., 2020).

Así pues, en el contexto nacional está el trabajo de grado publicado por Benítez Gaitán et al. (2019), quienes a través de un análisis respecto al tratamiento de información por Twitter y Vanguardia, lograron concluir que las RS son escenarios que permiten generar debates y discusiones sobre cualquier tema de la actualidad, sin embargo, existen diversos actores sociales que interactúan con mensajes, videos y réplicas de otras publicaciones para superponer su imagen en los medios digitales; intentan siempre buscar la forma de promover iniciativas para deshonrar, deslegitimar o estigmatizar los comentarios y publicaciones de sus competidores en la web, aumentando de esta forma la desinformación y la indignación popular en las redes sociales.

Por otra parte, está la investigación de Herrera Cabello (2020), que aborda el tema de verificación de las noticias en RS y los problemas subyacentes a la inmediatez digital, como la desconfianza y poca credibilidad en las fuentes oficiales de periodismo por parte de la sociedad, debido al tiempo y proceso de comprobación y chequeo de la información; mientras los medios de prensa oficial establecen mecanismos para verificar la validez y veracidad de los datos y los contenidos por los mitos y códigos culturales inmersos en ellos, en la RS las réplicas de primicias y reportajes son instantáneas y, como para un amplio margen de la población, lo más importante es recibir noticias, sin reconocer su procedencia y su veracidad.

El periodismo a través de medios escritos, radiales y televisivos se ha enfrentado en la actualidad al nivel de demanda y necesidad de recepción de las noticias inmediatistas y en

tiempo real, así como al grado de desconfianza e incredulidad de los ciudadanos en la labor periodística.

Otro estudio, publicado por Tapias Hernández (2019), explica cómo emergen las campañas de desinformación en un canal informativo privado de la televisión colombiana para controlar e incidir en la percepción y comportamiento humano. A través de un estudio de caso y la aplicación de entrevistas en profundidad a la población adulta de género femenino y masculino, el autor evidencia cómo las personas perciben la información, pues además de las frases falsas y narrativas emocionales que surgen de los formatos noticiosos y las transmisiones televisivas para acentuar la polarización social y política, sesgar la información y emocionar a la audiencia para beneficios políticos y económicos, prorrumpa el desconocimiento o la falta de capacidad para confirmar los datos obtenidos, tomar decisiones frente a los datos erróneos y reflexionar de acuerdo a los discursos y posiciones políticas.

Castillo-Riquelme et al. (2021) en su investigación afirman que la divulgación de publicidad y contenidos deliberadamente falsos en el ciberespacio representa un verdadero problema en el ámbito democrático y participativo, debido a que la proliferación de información falsa es un mecanismo aprovechado por fuentes desconocidas para provocar una gran variedad de puntos de vista, emociones y creencias personales hacia el fortalecimiento de ideologías y tendencias comunes, sin la construcción de juicios bien fundamentados, a tal punto de censurar toda aquella información que fluctúe las ideas y posturas defendidas por los grupos dominantes.

Las RS representan el contexto en el que se presenta la mayor interactividad entre los seres humanos, porque el ciberespacio es un entorno digital sin reglas y sin limitaciones, donde es posible expresar opiniones, compartir contenido, difundir noticias, e incluso organizar actividades que deslegitiman las manifestaciones o protestas sociales (Muñoz y Anduiza, 2019), lo que resulta en un nuevo reto o paradigma para la institución y su normativa ante la necesidad de regular, prevenir y controlar la difusión de contenido mal intencionado que pretenda alterar la paz y la tranquilidad social a partir de la organización, coacción, manipulación o de quien busque atentar contra la integridad civil, especialmente de la población vulnerable, a través de las RS o el ciberespacio en general (Suciu, 2021).

Partiendo de los argumentos expuestos se plantea el siguiente cuestionamiento con el cual se orienta la investigación: ¿cuáles son los retos de la Policía Nacional en cuanto a la difusión de estrategias de ciberconvivencia en las redes sociales, teniendo en cuenta los principios de la Ley 1801 de 2016? Esta pregunta de investigación permite determinar los retos de la PONAL para la creación de una estrategia de mediación y ciberconvivencia que busque fortalecer las dinámicas sociales en el entorno digital.

Por lo tanto, para lograr este propósito es necesario describir el panorama de las interacciones entre usuarios que afectan la convivencia en las redes sociales; así mismo, analizar el actuar del servicio de policía en el ciberespacio frente a la difusión de campañas de desinformación que instan a la incivildad digital, de tal manera que se logre constituir un estudio con el que se pretendan establecer los aportes de las estrategias de ciberconvivencia de la PONAL con el objetivo de aportarle a la construcción de escenarios de paz, teniendo

como referente la convivencia y la seguridad pacífica en las RS, a partir de la interacción digital de los ciudadanos.

Para la comunidad académica, especialmente para la institución policial nacional e internacional, la aplicación de estrategias de ciberconvivencia permiten fortalecer las dinámicas comunicacionales de los ciberusuarios y, en este sentido, reconocer que las mediaciones digitales juegan un papel importante en las relaciones sociales (Bozza y Vinha, 2023). La institución policial no puede desconocer los grandes avances que en estos temas se han generado, y, por lo tanto, su incidencia en la atención del servicio de policía hacia la convivencia y la seguridad ciudadana. Aun cuando sean temas y problemas de la cotidianidad social, para la policía se convierten en temas de significativa importancia, dado que son otros problemas, en otros escenarios, los cuales necesitan ser abordados desde otros paradigmas comunicacionales.

MÉTODO

El tipo de investigación está fundado en el análisis de la interacción de los usuarios en las RS, esto con el fin de identificar los retos de la PONAL en cuanto a la creación de una estrategia de mediación y ciberconvivencia que fortalezca las dinámicas sociales en el entorno digital; por esta razón, el presente estudio recurre al tipo de investigación descriptivo, el cual permite definir las características y propiedades de las problemáticas, hechos y actores que rodean al objeto investigado a través de un proceso de indagación, análisis e interpretación (Bunge, 2002), lo cual se evidencia en los resultados y en la discusión.

Desde el enfoque cualitativo, esta investigación tiene como característica principal dar a conocer cómo son las dinámicas sociales, cómo emergen las problemáticas y cuáles son las cualidades esenciales de algo o de alguien (Ruiz Olabuénaga, 2012). Por lo tanto, a través de lo perceptual y los significados que se producen a partir de las experiencias e interacciones entre el investigador y los participantes del estudio, es posible plantear estrategias desde una perspectiva policial que prevenga la difusión de contenido mal intencionado en el entorno digital.

Se diseñaron instrumentos para recolectar la información de acuerdo con las categorías de análisis que surgieron según los temas asumidos en los objetivos específicos. Así pues, se aplicaron entrevistas semiestructuradas. Tal como lo definen Hernández Sampieri et al. (2014), este instrumento busca hacer que el entrevistado responda a interrogantes previamente preparados que, a su vez, son producto de la interacción dialéctica entre los entrevistados y el entrevistador. Para Izcara Palacios (2014), este instrumento, previamente validado, diseñado con veinticuatro preguntas abiertas, fue aplicado mediante consentimiento informado, con el fin de obtener información que no se encuentra en fuentes bibliográficas, por tanto, se tuvo en cuenta la percepción y conocimiento de algunos profesionales y expertos en la temática planteada.

colombiano, las tendencias en RS (Fajardo Pascagaza, 2018), su influencia en los movimientos sociales y su repercusión en la seguridad y convivencia, debido a la frecuente difusión de campañas de desinformación y la divulgación de comentarios y mensaje agresivos, ofensivos y amenazantes (Adame Cerón, 2015).

Los alcances de los objetivos específicos, así como la manera sistemática en que se muestran los resultados de acuerdo con la pregunta problema y las necesidades institucionales en el contexto social, permiten definir el enfoque de este estudio que es de carácter cualitativo, pues, como lo sostienen Hernández Sampieri et al. (2014), las indagaciones constituidas con base en la observación, la descripción, la explicación de los fenómenos o las problemáticas emergentes de la sociedad y sus contextos, son de tipo cualitativo, permitiendo resaltar los rasgos propios del objeto de estudio y sus efectos encaminados en los acontecimientos o realidades problema con enfoque analítico e interpretativo para aportar soluciones efectivas.

RESULTADOS

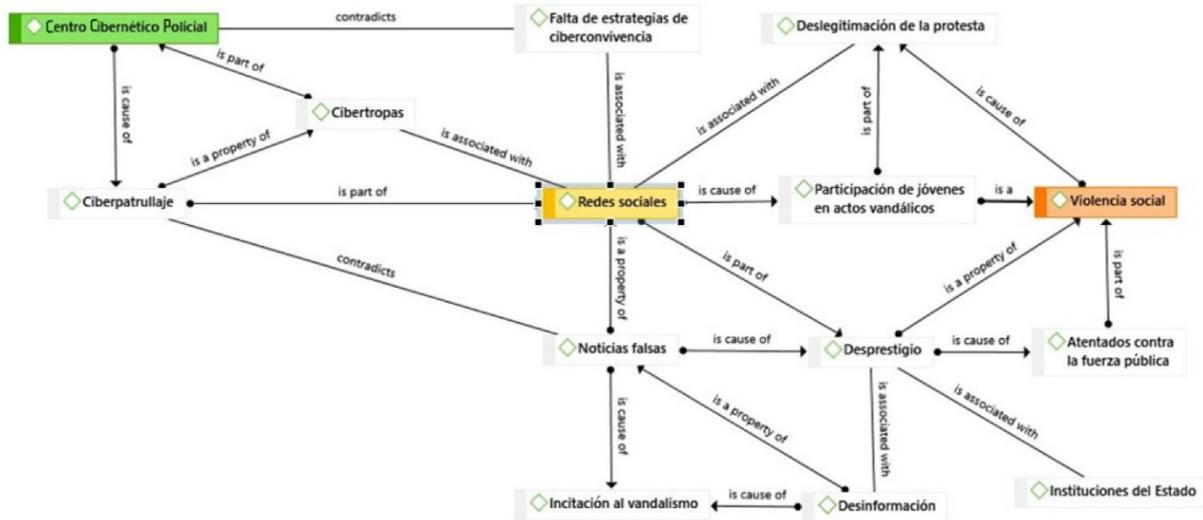
Los resultados dan a conocer los hechos que se establecen en las interacciones sociales digitales negativas, provocadoras y con intenciones humillantes que conllevan al constante intercambio de comentarios ofensivos; también, como ha sido el accionar policial y cuál es su principal reto en el entorno digital para proteger la seguridad y fomentar el buen uso de las TIC para prevenir la incivildad digital debido a la información difundida por *trolls* y *haters* mediante las RS (Fajardo Pascagaza y Serrano Carrascal, 2022).

De acuerdo con los resultados de la presente investigación, se refleja la intención nociva de la difusión de contenido «antiestado», denominado así por Melović et al. (2020), el cual busca generar un desequilibrio social con miras al caos. Como es el caso de las cibertropas, o también los *trolls* y *troublemakers*, los cuales son grupos constituidos a partir de compromisos con la desinformación digital y la deconstrucción de la razón colectiva, cuyo enfoque consiste en acrecentar la tensión social, incitar al odio, la incivildad y activar los enfrentamientos contra las organizaciones gubernamentales, las autoridades y algunos grupos sociales. Durante el Paro Nacional (abril-junio de 2021) se viralizó por RS videos e imágenes en los que se incendiaron, vandalizaron y destruyeron los bienes públicos y policiales (Ministerio de Defensa Nacional, 2021).

Todos los eventos que sucedieron en las calles de Colombia en 2021 aumentaron la conducta hostil de los usuarios en redes, quienes incitaron de forma peligrosa al uso de armas y a la generación de mensajes de intolerancia que potenciaron aún más las prácticas de terrorismo, comentarios de rechazo hacia la policía por parte de partidos políticos, mensajes de discriminación contra grupos sociales, sentimientos de preocupación, tristeza, desánimo por los diversos actos de incivildad y coacción, incluso, muchos usuarios en RS difundieron el uso de la bandera de Colombia con la franja roja sobre las demás, como símbolo de manifestación, descontento, indignación del pueblo y un llamado de auxilio por las alteraciones de orden público.

Uno de los resultados de la investigación radica en que la incivildad digital trasciende al ámbito social (Figura 2), y para prevenir este riesgo, los medios digitales de la Policía han constituido la primera barrera de contención para promover un buen comportamiento, generar opiniones colectivas positivas, deslegitimar las campañas de desinformación y publicar a la ciudadanía una visión completa y clara sobre la realidad de los hechos sociales para enfrentar el fenómeno de la desinformación.

Figura 2. Análisis documental de las temáticas asociadas a la ciberconvivencia



Fuente: elaboración propia.

De acuerdo con los resultados, uno de los problemas más notables de convivencia en las RS son las amenazas y el odio contra la PONAL (Fajardo Pascagaza et al., 2023); no obstante, desde el COEST se difunden campañas como @policiasquecumplenbiensudeber, #TransformaciónPolicial, #EsUnHonorSerPolicia, el canal de YouTube #LosBuenosSomosMás, la Red de Aliados para la Prosperidad, /obrasocialespolicia, Línea con Valentina, #InnovamosParaComunicar, las cuentas de Pinterest y Flickr /policiacolombia, que han logrado estabilizar los enfrentamientos entre usuarios, vincular a los ciudadanos en sus RS y difundir una nueva perspectiva e imagen del servicio, labor y quehacer institucional, en donde, de acuerdo con Garita Queda (2016), estas estrategias potencian la visibilidad, presencia y reputación *online* de las autoridades, pues lo que se hace y se publica por las redes debilita o fortalece la imagen institucional.

En este sentido, la labor del Centro Cibernético Policial tiene como objetivo verificar el contenido informativo y hacerle frente a la difusión de campañas de desinformación; de este modo, en mayo de 2021 logró identificar 98 de estas campañas, donde la mayoría era en contra de la PONAL; así mismo, se procesaron 2756 videos, de los cuales 976 tenían relación con la presunta violencia de las instituciones del Estado contra la ciudadanía. Igualmente, se presentaron 1228 solicitudes de interrupción de contenidos en RS, se eliminaron 42 perfiles y 192 publicaciones, y se identificaron 582 perfiles incitando a la violencia (Policía Nacional de Colombia, 2021).

La PONAL ha trascendido y ha concebido otros contextos de operaciones a través de la ciberseguridad y la ciberdefensa, sin embargo, no todo es ciberdelito, y es en ese escenario en el cual se hace importante incorporar estrategias de ciberconvivencia que se articulen con la vida cotidiana para la ciberprevención de los diversos riesgos en línea que se viven en la actualidad (ver Tabla 1).

Tabla 1. Riesgos en línea

Riesgos intrusivos	Riesgos de comportamiento	Riesgos sexuales	Riesgos reputacionales
Discurso de odio	Acoso en línea <i>Flaming</i>	Solicitud sexual	<i>Doxing</i>
Incitación a conductas dañinas	<i>Trolling</i> <i>Morphing</i>	Atención sexual no deseada	<i>Ciberbating</i> (ciberhumillación)
<i>Sharenting</i>	Misoginia <i>Swatting</i>	<i>Luring</i> (cebo)	
Contenidos inapropiados	<i>Oversharing</i> Microagresión		
<i>Cyberstalking</i>	<i>Cyberbullying</i>		

Fuente: elaboración propia.

Uno de los temas más relevantes a tratar ha sido la ciberinteligencia, la cual está enfocada en el fortalecimiento de estrategias de seguridad para identificar, rastrear y contrarrestar las intenciones violentas de los grupos criminales emergentes y *hacktivistas*, pero, en el contexto colombiano, este tema ha generado polémica, incluso, tras una noticia falsa sobre una supuesta adquisición de un sistema de ciberinteligencia por más de cuatro mil quinientos millones de pesos (Redacción Blu Radio, 2020) han surgido varios debates en torno a los riesgos de vulneración a los derechos humanos, a la libre expresión, a la intimidad y la autonomía, pues la inteligencia artificial hace procesos de perfilamiento que podrían ser deliberados de forma discriminatoria y estigmatizadora.

Según los hallazgos, son varios los aportes de las estrategias de ciberconvivencia desarrolladas por la PONAL que trascienden desde el ciberespacio a la realidad y que funcionan como agentes de regulación de la convivencia ciudadana (Centro Cibernético Policial, 2020). El COEST de la PONAL es uno de los departamentos que más ha aportado al desarrollo de las estrategias de ciberconvivencia y su trascendencia social, donde las campañas difundidas, como @policiasquecumplenbiensudeber, han dejado como resultado la viralización de centenares de videos de procedimientos policiales que han sido difundidos en la web, no solo en Colombia, sino en todo el planeta, con lo cual es posible evidenciar el proceder correcto y exitoso de las autoridades en procura del mantenimiento del orden público local.

Otra de las estrategias de ciberconvivencia que ha generado mayores aportes e impactos sociales positivos, tanto para la institución, como para la sociedad, es sin lugar a dudas la campaña #LosBuenosSomosMás, la cual ha sido difundida a través del canal institucional de YouTube desde los inicios del mes de diciembre de 2019, y que tomó mayor fuerza a partir de abril de 2021, llevando al público las evidencias de las actividades sociales que

han sido desarrolladas por la PONAL en procura, no solo de evidenciar la transformación del servicio de policía en cuanto a la prestación del servicio al ciudadano, sino también al aporte de la calidad de vida de los uniformados.

Esta estrategia tiene como objetivo acercar la institución a la ciudadanía, abrir nuevos canales de comunicación y generar confiabilidad mutua, es decir, del ciudadano hacia el uniformado y del uniformado hacia el ciudadano. Con esta dinámica iniciada en el ciberespacio, ha sido posible generar más empatía ciudadana frente al oficio policial, como prueba de ello ha sido el aumento exponencial de seguidores del canal #LosBuenosSomosMás, que día a día se suscriben.

Como lo registra el contador de seguidores del canal, ya son más de cuarenta y cuatro mil (44 000) suscriptores, así como los centenares de comentarios positivos que a menudo se registran en los más de cien (100) videos que hasta la fecha se mantienen activos en las plataformas con más de ochenta y un mil (81 000) reproducciones, las cuales dan cuenta de las distintas labores que realiza y presenta la institución a la ciudadanía, logrando vincular a esta, difundiendo una nueva perspectiva e imagen del servicio, labor y quehacer institucional en contra de las campañas de deslegitimación, fomento de la actividad vandálica y odio ciudadano (Cepeda Rodríguez et al., 2018).

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En Colombia, la mayoría de la información que circula en las RS es coactiva e insta al odio, no solo de parte de los civiles en contra del Estado, su hegemonía y su institucionalidad, sino de la ciudadanía contra la misma ciudadanía a través de campañas satíricas, que ridiculizan y predisponen continuamente a la comunidad, creando un ambiente tenso y de efervescencia muy propenso al caos social; según Linne y Angilletta (2016), estas campañas se construyen a partir de la desinformación para generar espacios de opinión en los cuales no prima el debate, tampoco las ideas con bases argumentales y postulados congruentes y justificantes, sino que buscan provocar opiniones conflictivas que terminan por fragmentar el tejido social.

Así mismo, los contenidos en las RS, entre el 2020 y 2021, aumentaron las interacciones violentas, las conversaciones irrespetuosas y con poca tolerancia, así como los llamados a cometer actos vandálicos, las ideas a favor de la anarquía, el terrorismo y la violencia contra las entidades del Estado y las unidades de Policía, con la única finalidad de deslegitimar su acción y generar desequilibrio en ellas. Según Becerra Elejalde (2019), esta es una situación que ha llamado la atención de entidades internacionales, como la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), que ha penado las graves transgresiones de los derechos humanos y ha dejado en duda la manera de obrar de la institución.

De acuerdo con Muñoz y Anduiza (2019), estos problemas en la web generan mayor polémica, discordia, alteran la convivencia y las relaciones sociales, tanto en el ciberespacio como en el mundo real. Por ejemplo, el artículo 21 de la Ley 1801 (2016) admite que los ciudadanos puedan realizar grabaciones de los procedimientos policiales, sin embargo, esta

circunstancia se ha transformado en instrumentos para organizar campañas con la finalidad de desprestigiar a la Policía e inducir a los usuarios digitales a ofender a las autoridades.

Frente a esta problemática, en un escenario real (ámbito civil), el artículo 35 de la Ley 1801 (2016) regula las actuaciones que perturban las relaciones entre los ciudadanos y las autoridades, no obstante, las medidas correctivas no tienen alcance en el ciberespacio, pues tal como lo establece el artículo 20 de la Constitución Política de Colombia, todo ciudadano tiene derecho a expresar, difundir su pensamiento libremente y fundar una comunicación sin censura.

Para Mendiguren et al. (2020), los problemas de convivencia en las RS son imparables y es difícil establecer control en un ámbito virtual donde los mensajes, videos o fotografías no solo se enfocan en afectar la imagen de las instituciones gubernamentales, sino que también promueven el odio ideológico, la polarización política, la violencia de género, la homofobia, el racismo, la aporofobia y la xenofobia como consolidadores de la agresividad digital.

En tiempos de pandemia por la COVID-19, la actividad en el ciberespacio se intensificó debido a las restricciones de movilidad, el trabajo en casa y el tiempo dedicado al ocio que ha hecho que las personas consuman más contenido difundido en el ciberespacio y las RS en comparación con años anteriores. Según Galo Molina (2018), esta situación se ha convertido en un escenario ideal para las actividades de ciberterrorismo, ciberdelincuencia y proliferación de interacciones violentas que se difunden con rapidez con la intención de desequilibrar la sociedad, atentar contra la imagen de las instituciones estatales, figuras públicas, partidos políticos y todo tipo de personal civil o grupo social.

Esta dinámica se ha constituido en la principal arma de desequilibrio y caos social de las denominadas cibertropas, y, por lo tanto, ha sido un reto para la institución policial utilizar metodologías para identificar los bots que diariamente provienen de países como Bangladés, China, México y operan en Twitter y granjas de *trolls* (usuarios falsos) que actúan en Facebook y quienes buscan llegar a los usuarios en todo el mundo para promover odio, furia, indignación e inestabilidad institucional (Lev-on y Yavetz, 2021).

Este tipo de actividades o publicaciones, según Pozas Rivera et al. (2018), tiene como finalidad incentivar el odio en RS, fomentar el caos social, detonar actos de violencia entre ciudadanos y fuerza pública, además de incrementar las ofensas y amenazas en el ámbito digital por cuestiones políticas que cada vez incrementan más la polarización ciudadana. Es preciso resaltar que este tipo de publicaciones en muchas oportunidades parte de la edición de contenido audiovisual de antaño o de otras fechas que distan del día y la hora de los supuestos hechos de abusos de las autoridades, y es emitido con logos o cuentas pertenecientes supuestamente a instituciones públicas y privadas, lo que genera un mayor impacto y credibilidad.

Para la PONAL, las formas para mejorar el civismo en línea constituyen un verdadero reto de ciberconvivencia. Por esta razón, autores como Muñoz y Anduiza (2019) proponen una estrategia de alfabetización digital clasificada en jóvenes, adultos, tercera edad, empresa, entorno rural, colegio y difusión de riesgos de no alfabetización. Este es un alcance mediático

y expuesto por la Ley 1801 (2016), ya que la Policía, en las RS, funciona como un agente difusor de información, no como un organismo regulador, dado que las regulaciones son diseñadas directamente por las propias plataformas digitales (Facebook, Instagram, Twitter, entre otras) como empresas privadas.

Cada RS tiene sus propias políticas, permisos y prohibiciones para los usuarios, por tanto, ni el Estado colombiano ni la Policía interviene para condicionarlas, menos para perfilar o poner una marca diferenciadora, contraria o de valor negativo a un usuario en la red, donde las interacciones son parte del derecho a la libre expresión; por ejemplo, un meme es una unidad pequeña de información transmitida con fines humorísticos; no constituye una conducta contraria a la convivencia, a no ser que dicha imagen tenga contenido sexual o sea difundido con la intención de afectar la integridad y dignidad de una persona.

Las campañas de ciberconvivencia impulsadas desde las RS por parte de la PONAL sostienen que la presencia de la institución policial en el entorno digital, como una entidad dinámica y sociable, ha favorecido el intercambio de ideas y reclamos de la ciudadanía, llevando a la población civil a empatizar más con el servicio de Policía (Cepeda Rodríguez et al., 2018), sin embargo, aunque ha habido un cambio considerable en la perspectiva de los ciudadanos frente al desarrollo de la actividad y los procedimientos policiales en procura del mantenimiento de la seguridad social, esto solo constituye una mínima parte de las iniciativas y alternativas de solución frente a los problemas de convivencia en el ciberespacio, ya que en la actualidad cualquier contenido informativo falso o que provenga de una fuente confiable genera inconformidad y mayor polarización digital; cualquier acción o decisión institucional que desfavorezca a las comunidades y grupos sociales es considerada públicamente como un atropello o violación a los derechos civiles.

El alcance de la desinformación ha impactado tanto en la convivencia digital como en la convivencia ciudadana. Las historias que se difunden diariamente, y que además buscan socavar la confianza en las instituciones del Estado colombiano, crean un ecosistema de desconfianza, susceptibilidad y, junto a la predisposición psicológica de cada individuo, surgen opiniones, controversias, polémicas, debates, sesgos de información, malentendidos, comunicación inadecuada (Naher y Minar, 2018), mensajes de odio e irrespeto que circulan por las redes mucho más rápido que la realidad de los hechos (Vargas Valencia et al., 2021).

Incluso, se ha comprobado que las personas o usuarios actúan conforme a las estimaciones o comentarios generados por toda una audiencia invisible o silenciosa que está detrás de una pantalla y que publica constantemente datos incompletos e irrelevantes, promoviendo interacciones que dejan entrever las decepciones, emociones, sensaciones de descontento y odio de los miles de usuarios, cualquiera que sea la información o los hechos.

La PONAL es un grupo social que busca fortalecer los vínculos con la comunidad y difundir contenidos informativos y preventivos de acuerdo con las necesidades de la ciudadanía, sin embargo, se han desarrollado grupos que influyen de manera distinta y negativa, y aunque en las RS hay medidas regulatorias relacionadas con la prevención de la incivildad digital, a través de la restricción de mensajes y cierre de perfiles falsos, incluso aplicaciones para restringir la proximidad de otros grupos o perfiles, la mayoría de las veces los usuarios

digitales no tienen la costumbre de leer la información completa, investigar el origen y confirmar los datos con el rigor que ameritan, de tal forma que, al recibir la información, lo que se logra es satisfacer de manera inmediata datos que pueden generar conductas que terminan siendo hostiles, ofensivas entre usuarios y generando incivilidad digital (Bustos Martínez et al., 2019).

Es importante que la Policía adopte estrategias de alfabetización digital porque este es su principal reto en el ciberespacio, pues a través de este campo es posible la interacción pacífica, respetuosa y armónica entre los usuarios de las plataformas virtuales, tal como lo establece la Ley 1801 (2016). La alfabetización se clasifica en varios niveles, tales como: básico (cómo publicar), intermedio (cómo usar las TIC y optimizar la calidad de vida) y superior (cómo crear contenido digital propio).

Para autores como Muñoz y Anduiza (2019) esta es la clave para el desarrollo de la sociedad de la información y el conocimiento, convirtiéndose en un factor esencial que puede reducir el acoso cibernético, promover la equidad de género, la paz y la democracia, así como resaltar las bases y principios de la convivencia y la seguridad ciudadana descrita en la Ley 1801 (2016). En este sentido, es clave para la PONAL empoderarse de los avances emergentes en ciencia y tecnología (Fajardo Pascagaza, 2019), especialmente en el área de los lenguajes cibernéticos, dado que cada vez serán más y novedosos los retos que se presentan para su actuar y las implicaciones de servicio a la comunidad. Por lo tanto, están abiertas las posibilidades de seguir investigando en estos temas que son cruciales para la convivencia, la seguridad ciudadana y la ciberconvivencia (Ortega-Ruiz, 2015).

CONCLUSIÓN

En el panorama virtual, una de las causas de la incivilidad en las RS es la creencia que, de alguna u otra manera, los usuarios están protegidos por la virtualidad, pues están al resguardo de una pantalla digital, circunstancia que genera mayor confianza para interactuar con discursos vulgares, dado que el mundo digital es un espacio en el que se pueden escribir cosas que las personas no son capaces de manifestar cara a cara, por tanto, se convierte en un espacio odioso e intolerante, lejos del disfrute del ocio y entretenimiento.

La incivilidad en RS se agrava porque, bajo un anonimato ficticio, los mecanismos de autorregulación de los individuos no funcionan y traspasan los límites de comunicar algo que la misma sensatez y moderación del individuo no permitiría decir en presencia de otro, y este problema aumenta cuando un solo usuario que interactúa con odio en las redes se encuentra con varios usuarios a los que tiene oportunidad de maltratar, acosar o amenazar verbalmente, por no compartir opiniones o juicios de valor similares, convirtiendo esto en sucesos de oposición que siguen generando odio y polarización.

Este fenómeno de polarización se instauró en las RS durante la coyuntura sociopolítica que atravesó el país en 2016, posterior a los acontecimientos generados a partir de los acuerdos de paz entre el gobierno y las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia- Ejército del Pueblo

(FARC-EP), pues la discusión en torno a los asuntos de interés público, los diversos cambios argumentativos sobre la construcción de paz y sobre el futuro de las comunidades y grupos sociales puso en evidencia posturas políticas radicales, expresiones de intolerancia, agresiones, manifestaciones de ira, críticas severas, persistentes y amenazas verbales en las RS.

Un claro ejemplo de descontento de los usuarios en las RS con cualquier tipo de contenido informativo es la expresión «los buenos somos más», pues incluso la difusión de buenas acciones por parte de la PONAL a través de este *hashtag* ha generado controversias y discusiones en torno a su significado; los comentarios generados a la construcción de la noticia o información institucional evidencian como algunos usuarios no están de acuerdo con una expresión que presuntamente se muestra como un mensaje de odio de clase y de hostilidad contra las poblaciones con diferencias ideológicas y políticas, circunstancia que pone en evidencia un sinfín de relaciones, actitudes y comportamientos que no generan resultados muy positivos, por el contrario, reflejan múltiples problemáticas de convivencia que están llenas de imprecisiones y que circulan diariamente en las RS.

Las RS han sido utilizadas como mecanismo de libertad de expresión, posibilitando la manifestación de diversos grupos que usan discursos vulgares y hostiles como una estrategia de acción política o como una estrategia para herir o dañar la imagen de otro interlocutor; esto obstaculiza una interacción armónica, ya que la comunicación no está orientada a fortalecer los diálogos, las ideas, los interrogantes y las formas de defender argumentos, posturas, en un marco de convivencia, de reconstrucción del tejido social y de construcción ciudadana.

Para la comunidad nacional e internacional, la PONAL ha sido una de las instituciones más atacadas con comentarios hostiles y agresivos por usuarios que, además, justifican su comportamiento y la forma de deliberar violentamente al considerar que lo que perciben es injusto. Este tipo de usuarios son facilitadores de la intolerancia digital, debido a que su objetivo es generar escenarios de tensión que afecten la convivencia en el ámbito digital; una circunstancia lejos de ser subsanada desde un aspecto normativo, jurídico o legal.

Los esfuerzos de transformación de la PONAL en el entorno digital han sido relevantes en el contexto actual de la realidad colombiana, en tanto han promovido una atención diligente y próxima a toda la comunidad, además crean contenido que transmite una conciencia ciudadana que en prospectiva construye valores y pensamientos responsables, éticos y consientes sobre el respeto al bien público, a las autoridades y a otros ciudadanos o grupos poblacionales.

Además de las recomendaciones y constantes prácticas de autocuidado difundidas por la Policía en RS para prevenir delitos informáticos y en contra de los menores de edad, el Centro Cibernético Policial realiza labores diarias de detección y bloqueo de campañas de desinformación, blogs y sitios web que conllevan a promover en los ciudadanos odio y furia en las redes.

Esta investigación se convierte en un referente valorativo frente a los nuevos retos que enfrenta la policía y los avances en ciencia y tecnología a partir de los paradigmas de ciberconvivencia.

No se trata de abordar los tradicionales problemas en los cuales intervenía el accionar policial, sino que se trata de mediar desde otros escenarios que no eran recurrentes de su fuero y, por lo tanto, exige nuevos manejos disciplinares en relación con los ambientes cibernéticos.

Con la rápida expansión de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), la PONAL ha transformado su accionar en el entorno digital para controlar los problemas de convivencia en las RS, a pesar de ello, hay limitaciones porque no solo basta con la difusión de *hashtags* institucionales para acceder a publicaciones relacionadas con el buen accionar de los uniformados, sino que también se requiere que la labor de mediación policial, explícita en la Ley 1801 (2016), trascienda al ciberespacio con estrategias de alfabetización digital para fomentar y adoptar buenas prácticas de ciberconvivencia y así establecer una mediación entre la libertad de expresión, la generación de contenidos publicados por los ciudadanos y los procesos comunicacionales entre los usuarios.

AGRADECIMIENTOS

Los autores agradecen a la Dirección Nacional de Escuelas de la Policía Nacional de Colombia, y en su nombre a la Escuela de Cadetes de Policía "General Francisco de Paula Santander", por permitir adelantar la investigación con los miembros de su institución.

CONFLICTOS DE INTERÉS

No existe conflicto de interés financiero, profesional o personal que pueda influir de forma inapropiada en los resultados obtenidos o en las interpretaciones propuestas en el manuscrito.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Los autores han contribuido de manera significativa en el desarrollo de este artículo. Sus aportes se encuentran detallados a continuación:

Luis Carlos Cervantes Estrada: conceptualización y diseño. Ernesto Fajardo Pascagaza: desarrollo de la investigación y revisión final del manuscrito. Yuri Katherine Hernández Rincón: redacción, resultados y análisis.

REFERENCIAS

- Adame Cerón, M. Á. (2015). Violencia en las redes sociales. *Cuicuilco*, 22(63), 321-325. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-16592015000200014&lng=es&tlng=es
- Arias Díaz, A. M., Lagos Herrera, I. E., y Tapia Figueroa, A. del P. (2023). Implementación de un módulo-taller sobre ciberacoso en la formación inicial docente. *Revista Científica Retos De La Ciencia*, 7(14), 87-100. <https://retosdelacienciaec.com/Revistas/index.php/retos/article/view/450>
- Becerra Elejalde, L. L. (2019, 27 de septiembre). En Colombia se desinforma por WhatsApp y Facebook revela estudio de Universidad de Oxford. *La República*. <https://www.larepublica.co/economia/en-colombia-se-desinforma-por-whatsapp-y-facebook-revela-estudio-de-oxford-2914148>
- Benítez Gaitán, L. J., Conde Angarita, J. M., Gamboa Rozo, J. I., Reyes Torres, J. L., y Sanabria Restrepo, J. A. (2019). *La influencia de las noticias falsas en la opinión pública: Un análisis desde Twitter y Vanguardia* [Trabajo de grado, Universidad Autónoma de Bucaramanga]. Repositorio Universidad Autónoma de Bucaramanga. <http://hdl.handle.net/20.500.12749/7000>
- Bozza, T. C. L., y Vinha, T. P. (2023). Cyberbullying, ciberagresión y riesgos online: ¿Cómo puede actuar la escuela ante los problemas de la (ciber)convivencia? *Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação*, 18, e023059. <https://doi.org/10.21723/riaee.v18i00.18444>
- Bunge, M. (2002). *Epistemología. Curso de actualización* (3.ª ed.). Siglo XXI.
- Bustos Martínez, L., De Santiago Ortega, P. P., Martínez Miró, M. Á., y Rengifo Hidalgo, M. S. (2019). Discursos de odio: una epidemia que se propaga en la red. Estado de la cuestión sobre el racismo y la xenofobia en las redes sociales. *Mediaciones Sociales*, 18, 25-42. <https://doi.org/10.5209/meso.64527>
- Castillo-Riquelme, V., Hermosilla-Urrea, P., Poblete-Tiznado, J. P., y Durán-Anabalón, C. (2021). Noticias falsas y creencias infundadas en la era de la posverdad. *Universitas*, (34), 87-108. <https://doi.org/10.17163/uni.n34.2021.04>
- Centro Cibernético Policial. (2020). *Noticias falsas en relación al COVID-19 en fuentes abiertas de información*. https://www.policia.gov.co/sites/default/files/descargables/boletin_fake_news_27m_2020_no.pdf
- Cepeda Rodríguez, A. L., Chacón Calvo, S., y Sánchez Sierra, R. (2018). *Estudio de futuro: Centro de Pensamiento y Doctrina de la Policía Nacional de Colombia al*

año 2026 [Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia]. Repositorio Institucional Externadista. <https://doi.org/10.57998/bdigital.handle.001.680>

Estupiñán Garnica, L. F., León Maffiold, A. F., y Peña Solano, L. J. (2020). *Fake News o los nuevos ecosistemas de comunicación personalizada: Comunicación política en las elecciones regionales de 2019 en Colombia* [Trabajo de grado, Universidad Autónoma de Bucaramanga]. Repositorio Universidad Autónoma de Bucaramanga. <http://hdl.handle.net/20.500.12749/7137>

Fajardo Pascagaza, E. (2016). Propuesta formativa en valores ciudadanos y democráticos para estudiantes universitarios: Una tarea desde el currículo. *RELIGACIÓN. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 1(4), 141-158. <https://revista.religacion.com/index.php/religacion/article/view/64>

Fajardo Pascagaza, E. (2018). Las redes sociales como herramienta de apoyo a la labor periodística. *Sphera Publica*, 1(18), 104-119. <https://sphera.ucam.edu/index.php/sphera-01/article/view/338>

Fajardo Pascagaza, E. (2019). Las nuevas tecnologías: ¿amenaza u oportunidad en el escenario educativo? *Revista Cedotic*, 4(1), 181-197. <https://investigaciones.uniatlantico.edu.co/revistas/index.php/CEDOTIC/article/view/2159>

Fajardo Pascagaza, E., y Serrano Carrascal, H. S. (2022). Redes sociales y construcción de la ciudadanía digital. *Revista Boletín Redipe*, 11(9), 163-177. <https://doi.org/10.36260/rbr.v11i9.1888>

Fajardo Pascagaza, E., Arzuaga, Y. Y., y Cervantes Estrada, L. C. (2023). Las ciberamenazas en la pandemia de COVID-19: nuevos desafíos en seguridad de la información para la Policía Nacional de Colombia. *RISTI. Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, (E61), 70-85.

Federación Internacional de Periodistas. (2018). *¿Qué son las Fake News? Guía para combatir la desinformación en la era de la posverdad*. [https://www.ifj.org/fileadmin/user_upload/Fake News - FIP AmLat.pdf](https://www.ifj.org/fileadmin/user_upload/Fake_News_-_FIP_AmLat.pdf)

Galo Molina, F. J. (2018). *Ciberguerra: La lucha de los Trolls y posibles soluciones de los gobiernos* [Trabajo de grado, Universidad de Valladolid]. UVaDOC. <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/30584>

Garita Quesada, M. E. (2016). *Las redes sociales como instrumento de poder: su influencia en la toma de decisiones*. <https://hdl.handle.net/10669/73325>

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill.
<https://academia.utp.edu.co/grupobasicoclinicayaplicadas/files/2013/06/Methodolog%C3%ADa-de-la-Investigaci%C3%B3n.pdf>
- Herrera Cabello, J. (2020). La verificación de noticias y el problema de la inmediatez: análisis de cobertura de una noticia falsa en medios digitales chilenos. *Anuario Electrónico De Estudios En Comunicación Social "Disertaciones"*, 13(1), 138-158.
<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/disertaciones/a.7246>
- Izcara Palacios, S. P. (2014). *Manual de investigación cualitativa*. Editorial Fontamara.
- Jang, S. M., y Kim, J. K. (2018). Third person effects of fake news: Fake news regulation and media literacy interventions. *Computers in Human Behavior*, 80, 295-302.
<https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.11.034>
- Levon, A., y Yavetz, G. (2021). Police in social media: To protect and share? *First Monday*, 26(1). <https://doi.org/10.5210/fm.v26i1.10459>
- Ley 1801 de 2016. Por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana. (2016, 29 de julio). Congreso de la República de Colombia. D.O. No. 49.949.
[https://sidn.ramajudicial.gov.co/SIDN/NORMATIVA/DIARIOS_OFICIALES/2016%20\(49743%20a%2050103\)/DO.%2049949%20de%202016.pdf](https://sidn.ramajudicial.gov.co/SIDN/NORMATIVA/DIARIOS_OFICIALES/2016%20(49743%20a%2050103)/DO.%2049949%20de%202016.pdf)
- Linne, J. W., y Angilletta, M. F. (2016). Violence in social networks: an exploration of the online expressions of teens from marginalized areas of Greater Buenos Aires. *Salud Colectiva*, 12(2), 279-294. <https://doi.org/10.18294/sc.2016.741>
- Melović, B., Stojanović, A. J., Backović, T., Dudić, B., y Kovačičová, Z. (2020). Research of Attitudes toward Online Violence—Significance of Online Media and Social Marketing in the Function of Violence Prevention and Behavior Evaluation. *Sustainability*, 12(24), 10609. <https://doi.org/10.3390/su122410609>
- Mendiguren, T., Pérez Dasilva, J., y Meso Ayerdi, K. (2020). Actitud ante las Fake News: Estudio del caso de los estudiantes de la Universidad del País Vasco. *Revista De Comunicación*, 19(1), 171-184. <https://doi.org/10.26441/RC19.1-2020-A10>
- Ministerio de Defensa Nacional. (2021). *Balance General - Paro Nacional 2021*. https://www.mindefensa.gov.co/irj/go/km/docs/Mindefensa/Documentos/descargas/estudios_sectoriales/info_estadistica/InformeCorrido_Balance_Paro_2021.pdf
- Muñoz, J., y Anduiza, E. (2019). 'If a fight starts, watch the crowd': The effect of violence on popular support for social movements. *Journal of Peace Research*, 56(4), 485-498. <https://doi/pdf/10.1177/0022343318820575>

- Naher, J., y Minar, M. R. (2018). *Impact of Social Media Posts in Real life Violence: A Case Study in Bangladesh*. <https://doi.org/10.48550/arXiv.1812.08660>
- Ortega-Ruiz, R. (2015). *Convivencia y ciberconvivencia. Un modelo educativo para la prevención del acoso y el ciberacoso escolar*. Antonio Machado Libros.
- Policía Nacional de Colombia. (2021, 19 de mayo). *Información de Interés noticias falsas*. <https://www.policia.gov.co/noticia/informacion-interes-noticias-falsas>
- Pozas Rivera, J., Morales Reynoso, T., y Martínez-Vilchis, R. (2018). Efectos de un programa de ciberconvivencia en la prevención del cyberbullying. *Psychology, Society & Education, 1(2)*, 239-250. <http://hdl.handle.net/10835/6032>
- Ramos Calderón, J. A. (2012). Inclusión/exclusión: una unidad de la diferencia constitutiva de los sistemas sociales. *Iberoforum. Revista de Ciencias Sociales de la Universidad Iberoamericana, 7(14)*, 72-99. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=211026873003>
- Redacción Blu Radio. (2020, 10 de agosto). Polémica por sistema que Policía adquiriría para rastrear usuarios en redes sociales. *Blu Radio*. <https://www.bluradio.com/nacion/polemica-por-sistema-que-policia-adquiriria-para-rastrear-usuarios-en-redes-sociales>
- Ruiz Olabuénaga, J. I. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa* (5.ª ed.). Universidad de Deusto.
- Suciu, P. (2021, 22 de abril). Understanding Social Media, The First Amendment And The Calls To Incite Violence. *Forbes*. <https://www.forbes.com/sites/petersuciu/2021/04/22/understanding-social-media-the-first-amendment-and-the-calls-to-incite-violence/?sh=5087ba582915>
- Tapias Hernández, C. A. (2019). ¿Qué estimula la emoción en las audiencias? Un estudio de caso sobre persuasión, distorsión y emoción en las noticias. *Anagramas Rumbos y Sentidos de la Comunicación, 18(35)*, 237-259. <https://doi.org/10.22395/anqr.v18n35a12>
- Unicef. (2020, 20 de enero). *UNICEF inicia campaña contra uso violento y discriminatorio de redes sociales*. <https://www.unicef.org/bolivia/comunicados-prensa/unicef-inicia-campa%C3%B1a-contra-uso-violento-y-discriminatorio-de-redes-sociales>
- Vargas Valencia, J. L., Ibáñez Pedraza, R. A., Norza Céspedes, E. H., y Torres Preciado, J. F. (2021). *Seguridad y convivencia ciudadana en Colombia: teorías, datos y estrategias aplicadas*. Editorial de la Dirección Nacional de Escuelas de la Policía Nacional de Colombia. <https://doi.org/10.22335/EDNE.41>

Varguillas, C. (2006). El uso de atlas.Ti y la creatividad del investigador en el análisis cualitativo de contenido upel. Instituto pedagógico rural el mácaro. *Laurus*, 12, (Ext.), 73-87. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76109905>