

# P.

puntos de referencia

CENTRO  
DE ESTUDIOS  
PÚBLICOS

EDICIÓN DIGITAL  
N° 698, JUNIO 2024

HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES

# Los sentimientos de X sobre la cuenta pública 2024

ALDO MASCAREÑO, JUAN ROZAS Y PABLO HENRÍQUEZ

C22, Aprender de Chile con métodos digitales  
<https://c22cepchile.cl/>



# RESUMEN

- El 1 de junio de 2024, el presidente Gabriel Boric entregó su tercera cuenta pública, la última en la que aún es posible introducir proyectos sustantivos; la cuarta, en períodos presidenciales de cuatro años, es más bien un registro descriptivo de resultados.
- Mediante datos de la plataforma X exploramos la resonancia de la cuenta pública en esta red en cuanto a la instalación de temas en la discusión política.
- Los resultados indican que los temas de aborto y seguridad (pública y social) fueron predominantes en la comunicación de X. Estos temas monopolizaron la discusión sustantiva, la oscilación de su dinámica polarizada de sentimientos y las construcciones semánticas negativas y positivas en sus intercambios. Esto es más bien un resultado limitado considerando la oportunidad de definir la agenda política con la cuenta pública para el último año de gobierno.
- El artículo concluye que aborto y seguridad (pública y social) no son temas ausentes en los últimos años del debate nacional. Ambos han sido recurrentes desde el estallido social y los procesos constitucionales. En tal sentido, la cuenta pública no introdujo novedad en la comunicación política.

**Palabras clave:** X, comunicación, sentimientos, cuenta pública, presidente Boric, aborto, eutanasia, seguridad, violencia

**ALDO MASCAREÑO** es investigador senior del Centro de Estudios Públicos, plataforma C22. Email: amascareno@cepchile.cl.

**JUAN ROZAS** es investigador asistente del Centro de Estudios Públicos, plataforma C22. Email: jfroz@cepchile.cl.

**PABLO HENRÍQUEZ** es profesor de la Universidad Diego Portales e investigador del Centro de Estudios Públicos, plataforma C22. Email: pablo.henriquez@udp.cl.

Los autores agradecen a Sebastián Izquierdo y César Gamarra por comentarios a una versión preliminar de este artículo; también al proyecto Fondecyt 11230396 por la disponibilidad de los datos para el análisis.

# 1.

## INTRODUCCIÓN

El 1 de junio de 2024, el presidente Gabriel Boric entregó al país la cuenta pública de su gobierno. Ella estuvo dividida en seis grandes temas: crecimiento, seguridad, cuidados, educación, y derechos humanos y democracia (Gobierno de Chile 2024). En períodos de cuatro años, la tercera cuenta pública es la última en la que se pueden proponer materias sustantivas; la cuarta es más bien el registro de resultados.

A través de información de X (ex Twitter) y técnicas de procesamiento y análisis digital aplicadas a 7.600 mensajes de usuarios de esta red en #CuentaPública2024, en este artículo exploramos la comunicación en X sobre la cuenta pública, los sentimientos (positivos, neutros, negativos) que generó el discurso y sus claves semánticas principales. La red social X (como lo fue Twitter) es conocida por el predominio de expresiones negativas en torno a los distintos tópicos que ahí se tratan o los personajes que se nombran. Varias publicaciones científicas destacan la importancia de esta manifestación negativa, no tanto por las expresiones que ahí se vierten, sino porque tomadas en su conjunto, manifiestan debilidades, demandas o puntos ciegos en relación con una temática particular (e.g., Giachanou y Crestani 2016; Urman 2020; Kligler-Vilenchik et al. 2020; Németh 2023). A este tipo de análisis, la literatura lo denomina *análisis de sentimiento*.

Adicionalmente, la teoría de la comunicación contemporánea sostiene que existe una creciente incontabilidad de la comunicación pública producto de la masificación de redes sociales y la interactividad de la comunicación digital (e.g., Luhmann 2012; Gnach et al. 2022; Esposito 2022; Radanliev et al. 2021). En corto, cualquiera sea la forma de emisión de un mensaje (incluso uno presidencial como la cuenta pública), la potestad sobre la interpretación de contenidos pertenece, en primera instancia, a quienes comprenden (escuchan, atienden, leen), pero en último término es un producto de los significados emergentes (no dependientes de nadie en particular) que surgen de las interacciones comunicativas complejas entre los participantes de una comunidad determinada.

Cualquiera sea la forma de emisión de un mensaje (incluso uno presidencial como la cuenta pública), la potestad sobre la interpretación de contenidos pertenece a quienes comprenden (escuchan, atienden, leen).

Teniendo estos elementos en consideración, nuestro argumento en este artículo es que la cuenta pública presidencial logró reinstalar en X solo una temática que no estaba en la discusión pública en días

previos: el aborto, aunque este tema ha tenido presencia recurrente en los últimos cuatro años a través de los procesos constitucionales; y dio continuidad a la discusión sobre seguridad (pública y social), la que ha sido permanentemente visitada tanto en la esfera pública digital como en la tradicional. Otros anuncios o propuestas quedan subsumidos en aquellos y se mezclan con otros que acontecen en los días de la cuenta, tanto a nivel nacional como internacional, los que son alineados con la diferencia interna entre gobierno y oposición, incrementando la polarización.

Para desplegar este argumento, iniciamos con una breve nota metodológica sobre la extracción de datos y las técnicas de análisis aplicadas. Seguimos con un panorama general de las semánticas fundamentales de la cuenta pública en la observación de X. Continuamos con el análisis de sentimientos de la comunicación en X sobre la cuenta pública, para luego explorar los contenidos principales de la comunicación negativa y positiva. Entonces discutimos estos resultados y elaboramos algunas conclusiones derivadas del análisis.

## 2.

### DATOS Y MÉTODO

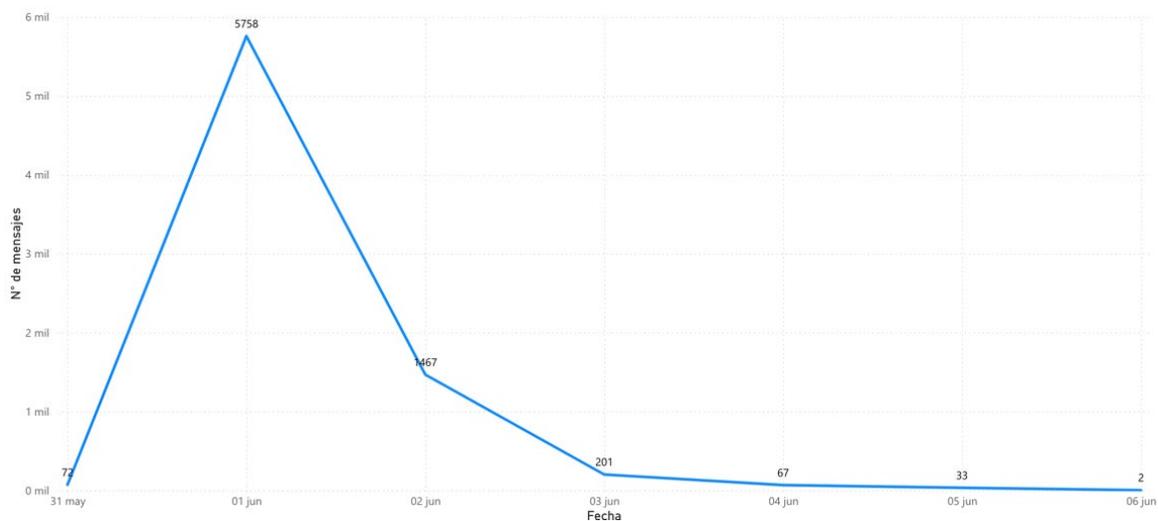
Para el análisis de sentimientos recopilamos 7.600 mensajes (73.761 palabras) de la plataforma X entre el 31 de mayo 2024 (un día antes de la cuenta pública) y el 5 de junio (la semana posterior a ella). Los datos fueron extraídos utilizando la API v2 mediante el módulo *tweepy* de Python. La recopilación se realizó con mensajes de #CuentaPública2024, excluyendo *retweets*. La Figura 1 muestra la evolución de los datos.

En la primera etapa, se realizó una corrección ortográfica de los textos utilizando el Modelo de Lenguaje de Cuarta Generación (LLM 4) de OpenAI, lo cual aseguró la calidad y coherencia del texto antes de proceder con el análisis más complejo. Este paso es crucial para minimizar los posibles errores de interpretación que pudieran afectar la precisión del análisis de sentimiento realizado posteriormente. A partir de este primer paso, utilizamos R para realizar una limpieza adicional de los textos contenidos en cada mensaje (exclusión de palabras sin relevancia para el análisis, estandarización de mayúsculas y minúsculas, aplicación de diccionarios de *stopwords*, entre otros).

Para la implementación del análisis de sentimiento, se utilizó el servicio de inteligencia artificial de Azure, específicamente Azure Cognitive Services. Este servicio ofrece capacidades avanzadas de procesamiento de lenguaje natural mediante el uso de modelos de aprendizaje automático entrenados previamente, lo que permite evaluar de manera eficaz y precisa el tono emocional (positivo, neutro, negativo) subyacente en los textos procesados. De esta manera, cada mensaje obtuvo una proporción de alguno de los sentimientos en una escala de 0 a 1,0. A partir de ese cálculo, segmentamos los datos

en tres subconjuntos basados en su alto puntaje en cada uno de los sentimientos. El umbral utilizado fue '0,8 o más' para cada sentimiento. Es decir, los mensajes que reportaban más del 0,8 de algún sentimiento eran categorizados en dicho subconjunto. Para el subconjunto 'Positivo' se clasificaron 952 mensajes, para el subconjunto 'Neutro' 1.948 y para el 'Negativo' 1.932 mensajes.

**FIGURA 1.** Mensajes de X en #CuentaPública2024 entre el 31 de mayo y el 5 de junio



Fuente. Los sentimientos de la cuenta. Visualización interactiva C22, Centro de Estudios Públicos (Rozas et al. 2024)

A partir de esta clasificación, se le aplicó a cada subconjunto un análisis de redes dirigidas (bigrams) para observar el contenido semántico y sus conexiones al interior de cada uno de estos subconjuntos. Adicionalmente, empleamos recursos de la plataforma Voyant Tools para frecuencias relativas.

# 3.

## LA CUENTA EN X

Los comentarios acerca de las cuentas públicas presidenciales reúnen siempre una alta cantidad de información sobre de acontecimientos políticos relevantes de una época y de otros eventos sociales que giran en torno a ella (Ossa et al. 2024). La Figura 2 muestra los conceptos principales asociados a la cuenta pública 2024, así como elementos marginales a ella, pero relevantes para los observadores de X.



## Nivel de contenidos core

En este nivel se reúnen conceptos referidos a contenidos o temas de la cuenta destacados por quienes la siguieron en X. La referencia a contenidos siempre genera algún grado de controversia, sea de tipo político o técnico. De mayor peso semántico entre estos temas son los conceptos de aborto (646f) —con referencias a aborto legal (204f) y libre (132f), una discusión recurrente en la esfera pública tradicional después de la cuenta pública (Mascareño y Chuaqui 2024)—, seguridad (291f), eutanasia (215f), mujeres (149f), pensiones (104f), violencia (88f), y otros como cultura, educación y salud, entre otros. De ellos, evidentemente el concepto de aborto fue el que mantuvo su nivel controversial producto de la propuesta del presidente de presentar un proyecto de aborto legal.<sup>2</sup>

Considerando los entornos semánticos de los tres primeros conceptos en el nivel de contenidos, las temáticas relevantes para X son las siguientes:

- *Aborto*: se discute la diferencia legal/libre, la ley existente (tres causales), los derechos reproductivos de las mujeres, la estrategia política de desviar la atención de otros temas relevantes, la moral sexual y el cuerpo, entre otros temas.
- *Mujeres*: aparecen asociadas al aborto, al derecho a decidir y a los avances en derechos principalmente.
- *Eutanasia*: la eutanasia se vincula al aborto, a la idea de muerte legal, cuidados paliativos, y a la urgencia de un proyecto de ley en esta materia.
- *Seguridad*: está vinculada a una comprensión directa como crimen, delito, cárceles, seguridad pública, pero también a temas donde el término se aplica de manera más amplia, como seguridad en pensiones, salud, educación y economía. Esto distingue estratos de la idea de seguridad, uno asociado a la situación de la criminalidad en Chile y otro vinculado al funcionamiento de instituciones sociales. Estas son justamente las principales preocupaciones de los chilenos en los últimos años según la Encuesta CEP (CEP 2024).
- *Pensiones*: en el entorno del tema de pensiones emergen conceptos normativos y políticos. Entre los primeros está la idea de pensiones dignas o conceptos como igualdad, compromiso, prioridad. Esto revela un nivel de alta expectativa normativa en relación con las pensiones. En el plano político, aparecen términos como reforma, deuda, negociación y otros paralelos que se anexan a la discusión en este tema, tales como la negociación ramal, la reforma tributaria y también la eutanasia.
- *Violencia*: la violencia genera uno de los entornos semánticos más complejos en la Figura 2, con varios subniveles que pueden distinguirse del modo siguiente:

<sup>2</sup> Para detalles sobre la evolución de la discusión del aborto en las últimas décadas en Chile, ver el análisis del tema a partir de los datos históricos de la Encuesta CEP en Mascareño y Chuaqui (2024).

- o Tipos de violencia: este incluye acciones violentas significativas para las personas como homicidios, acoso, crimen, o el término ‘matan’. Dan cuenta de temores cotidianos de la población.
- o Contextos de violencia: para la comunicación de X, algunos espacios o territorios se han asociado fuertemente con acciones de violencia. Entre ellos se mencionan los siguientes: la macrozona sur, la Araucanía, el colegio, las calles, las fronteras, el estallido social.
- o Víctimas de acción violenta: en este plano se mencionan algunos términos que remiten a víctimas de violencia. Quienes aparecen con más claridad en este contexto son las mujeres, carabineros (específicamente los carabineros asesinados en la ruta P-72) y las comunidades educativas.
- o Conceptos normativos: en un nivel de mayor profundidad también surgen conceptos de trasfondo normativo o emocional asociados a la evaluación de la violencia. Se trata de conceptos como miedo, hipócrita, prevenir, erradicar, compromiso, que revelan el temor ante la violencia y la expectativa de su fin.

El peso semántico de los conceptos principales que componen el nivel de contenidos a lo largo de los días analizados se puede apreciar en la Figura 3.

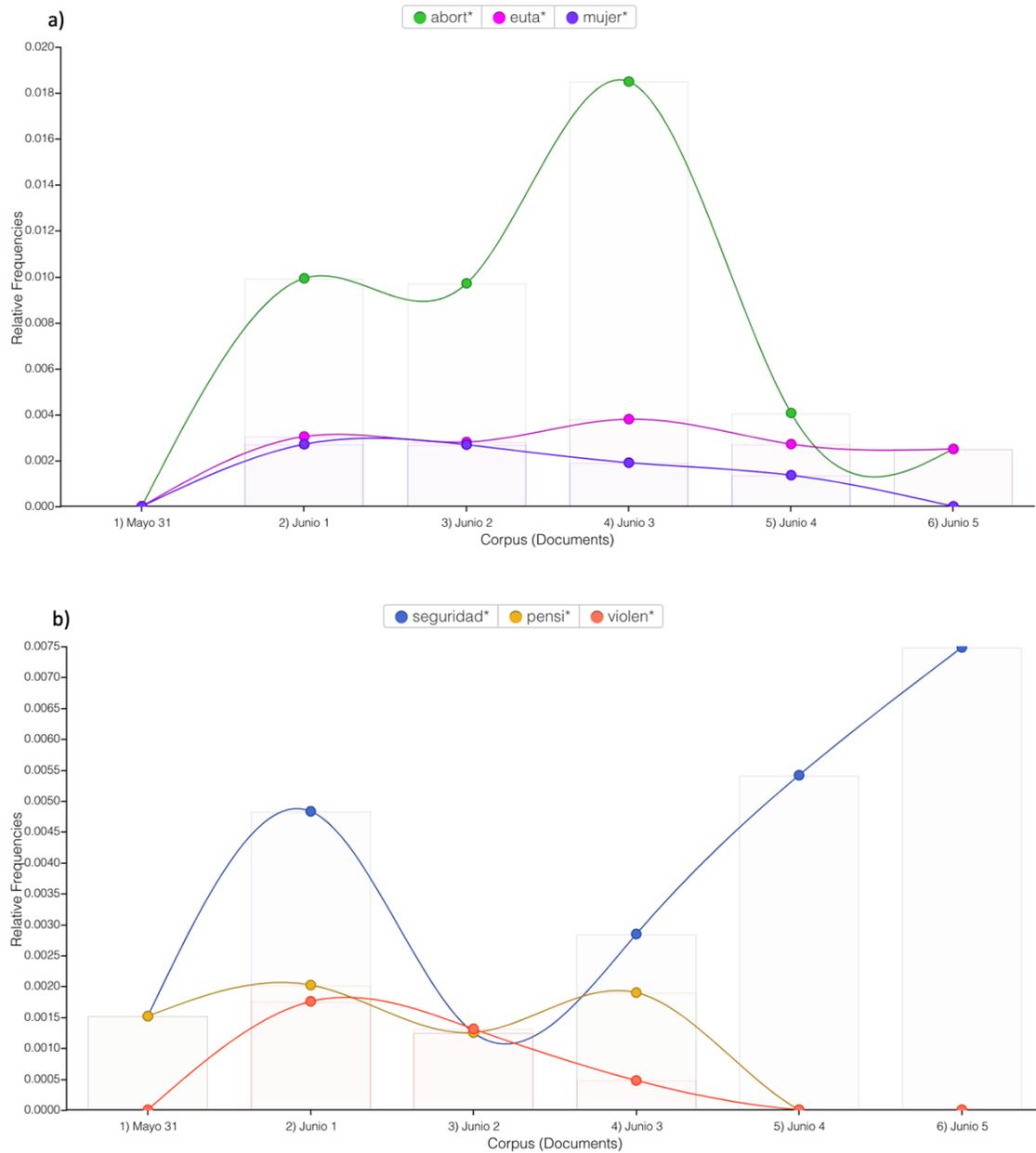
En la Figura 3a (con una escala mayor que 3b, por tanto, con más peso relativo), el tema del aborto emerge en el día de la cuenta, se mantiene el día después e incrementa su peso semántico en X el 3 de junio, para luego declinar como tópico de discusión. La correlación directa del concepto de aborto con el de mujer es baja: presentan frecuencias relativas distintas; la relación se produce a través del concepto de ‘derecho’, como derecho de la mujer al aborto. Por otro lado, los datos de la Encuesta CEP han mostrado la discusión sobre aborto no está relacionada exclusivamente con la mujer: hombres y mujeres lo apoyan en el formato de tres causales por sobre el 50% (Mascareño y Chuaqui 2024).

La eutanasia, por su parte, presenta un peso semántico menor al del aborto, pero no se reduce con el paso de los días. Esto implica que quienes comunican acerca de la eutanasia pueden tener un interés más permanente en ella, no necesariamente vinculado a los movimientos de la opinión pública.

En la Figura 3b se presentan los conceptos de seguridad, pensiones y violencia. A diferencia de los de aborto y eutanasia, que no marcan peso semántico el 31 de mayo (un día antes de la cuenta pública), seguridad, pensiones y violencia ya tenían impacto en relación con la cuenta pública un día antes de ella. Esto indica que estos temas eran esperados por el público, mientras que los de aborto y eutanasia no lo eran.

La seguridad tiene un movimiento oscilante en los primeros días para después comenzar una tendencia al alza hasta el día final de análisis. Las pensiones, en tanto, tiene un peso semántico permanente en los primeros cuatro días, el que luego declina. La violencia, por su parte, es distinguible de la seguridad en su comportamiento, aunque por cierto está asociada a ella como seguridad pública. La violencia tiene su *peak* el día de la cuenta y luego desciende.

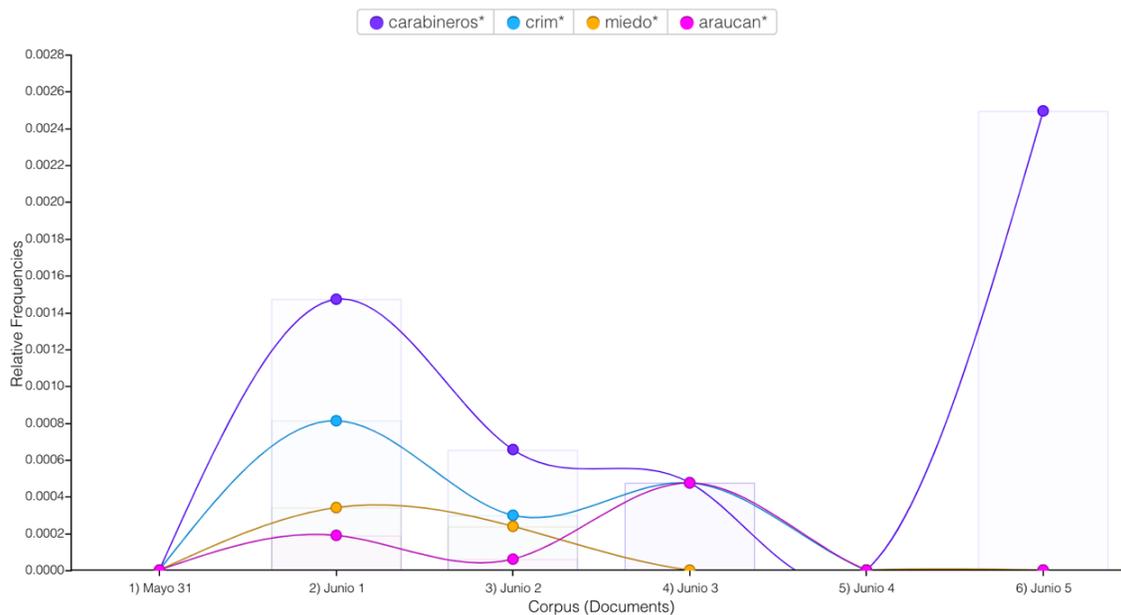
FIGURA 3. Relevancia por día de conceptos clave en X



Fuente. Los sentimientos de la cuenta. Visualización interactiva C22, Centro de Estudios Públicos (Rozas et al. 2024)

El entorno semántico más complejo de la violencia se puede visualizar a través de algunos de los conceptos clave de cada uno de los cuatro subniveles identificados más arriba. Para esto seleccionamos como muestra los términos ‘crimen’ (de Tipos de violencia), ‘Araucanía’ (de Contextos de violencia), ‘carabineros’ (de Víctimas de acción violenta) y ‘miedo’ (de Conceptos normativos). Esto es lo que muestra la Figura 4.

**FIGURA 4.** Entornos de la violencia



Fuente. Los sentimientos de la cuenta. Visualización interactiva C22, Centro de Estudios Públicos (Rozas et al. 2024)

En el día previo a la cuenta (31 de mayo) los términos seleccionados no eran prevalentes; con distintos pesos semánticos ellos emergen el 1 de junio. El término de mayor peso es el de carabineros, el que también asciende los últimos días de medición de modo similar a la forma en que lo hace la seguridad (Figura 3b). Le siguen el crimen (o criminalidad, criminal), el miedo como emoción asociada a la violencia y finalmente el término ‘Araucanía’, cuyo contenido está fundamentalmente orientado a comentar la condena de Héctor Llaitul —acontecida un mes antes— por múltiples acciones violentas en la zona sur. Estos tres últimos conceptos dejar de tener relevancia el 3 de junio en la discusión sobre la cuenta pública.

## Nivel marginal

Este es un nivel de referencias que se ubica más bien en la periferia de los contenidos *core* de las discusiones sobre la cuenta pública en X. Se trata de actores o eventos que aparecen mencionados en los mensajes relativos a la cuenta, pero que no están directamente relacionados con ella. Ejemplos de esto son las referencias en la Figura 2 a actores secundarios en el entorno de la cuenta, como la ministra Camila Vallejo, el diputado Diego Schalper y el conflicto con el diputado Sergio Bobadilla durante la lectura del discurso (Arriaza 2024). También se incluyen aquí eventos que acontecían en aquellos días, desde el apoyo de Chile a una denuncia de Sudáfrica contra Israel (EFE 2024) hasta el partido de fútbol que jugaron en Europa el 1 de junio el Real Madrid con el Borussia Dortmund el mismo día de la cuenta pública.

Podría incluirse un cuarto nivel representado por insultos y descalificaciones asociados a la comunicación de X. Algunos de ellos pueden apreciarse en la Figura 2. Si bien estos son también marginales en la comunicación, adquieren relevancia en la calificación de sentimientos negativos de los mensajes.

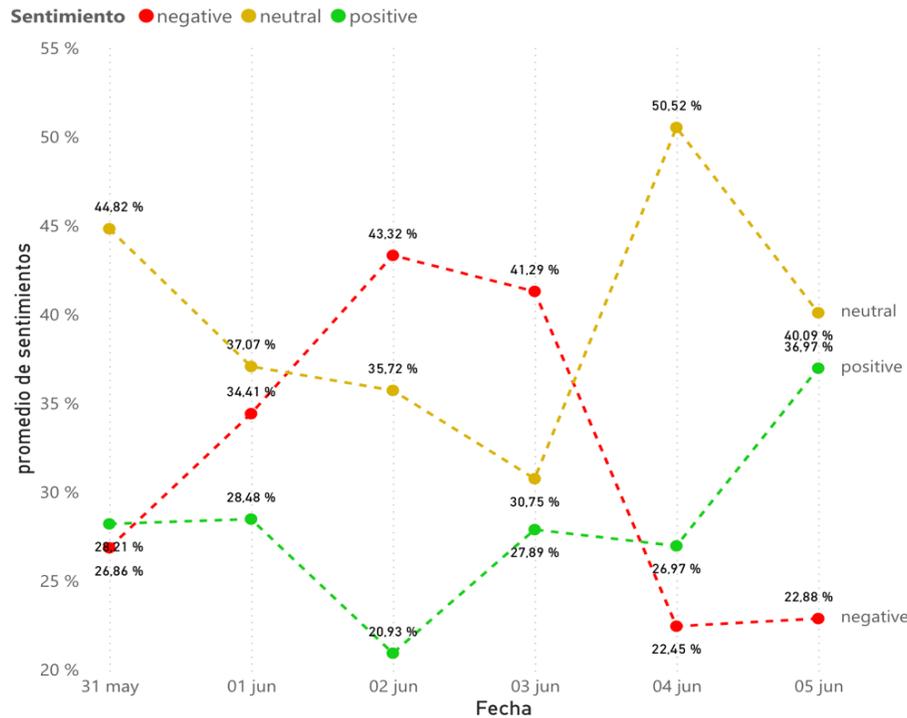
# 4.

## ANÁLISIS DE SENTIMIENTOS

Una visión general de los sentimientos positivos, neutros y negativos en relación con la cuenta pública en X se puede apreciar en la Figura 5.

Considerando que X tiene regularmente un predominio de comunicación negativa, el período bajo análisis revela una oscilación interesante de explorar. Un día antes de la cuenta pública predominaba un sentimiento neutro hacia ella, es decir, la cuenta no despertaba mayores tensiones, probablemente un indicador del poco interés que ella generaba. Un 44,8% de la comunicación sobre la cuenta era neutra, es decir, con información no cargada emocionalmente, predominantemente información sobre el día de la cuenta, el lugar, y su actor central, el presidente Boric —este es el *nivel descriptivo* de la sección anterior. En este primer día de análisis, las emociones positivas y negativas están en un nivel bajo (28,2% positivas y 26,8% negativas). Más que referidas a la cuenta pública, estas emociones tratan temas que en ese momento parecían ser de más relevancia para la esfera pública: como la detención del alcalde Jadue, la condena de Héctor Llaitul o la acusación de ‘travestismo político’ de J.A. Kast al presidente Boric, entre otros (Jiménez y Tralma 2024).

FIGURA 5. Sentimientos en X sobre cuenta pública presidencial 2024



Fuente. Los sentimientos de la cuenta. Visualización interactiva C22, Centro de Estudios Públicos (Rozas et al. 2024)

El 1 de junio, el día de la cuenta pública, es el día de mayor interés, con 5.758 mensajes seleccionados con el método de extracción empleado. En este día los sentimientos positivos se mantienen en el mismo nivel, mientras que los negativos muestran una tendencia al alza hasta el 34,4%, y los neutros disminuyen a 37%. En ambas tendencias, la diferencia con el día anterior es de alrededor de 7 a 8 puntos porcentuales. En el día de la cuenta, emerge el *nivel de contenidos* descrito en la sección anterior. Los sentimientos negativos refieren a temas como violencia, inmigración, pobreza, el incumplimiento de promesas de crecimiento, la construcción de viviendas, las pensiones y el aborto, entre otros. La comunicación positiva de ese día se centra en temas como la propuesta de aborto, el derecho de las mujeres de decidir sobre su cuerpo, el pago de la deuda a profesores, el aporte a la cultura y expresiones positivas hacia la capacidad retórica del presidente. Los sentimientos neutrales se manifiestan en información sobre indicadores, las redes donde se puede seguir la cuenta y anuncios sobre declaraciones de autoridades. En el día de la cuenta es este tipo de información neutra el que cede su lugar en la comunicación de X a la información negativamente cargada.

El día siguiente a la entrega de la cuenta pública, el 2 de junio, es el de mayor polarización entre sentimientos positivos y negativos. La comunicación positiva desciende 8 punto porcentuales a 20,9%, y la negativa aumenta 9 puntos porcentuales a 43,3%. Algunas ilustraciones de los mensajes positivos y negativos con valoración 1,0 (es decir, completamente positivos o completamente negativos) es la que se entrega en la Tabla 1.

**TABLA 1.** Mensajes positivos y negativos con valoración máxima (selección)

Mensajes positivos	Mensajes negativos
Junio empezó con buen pie, bravo presidente Boric a seguir trabajando para lograr grandes aportes al país.	#Abortolegal ... Eutanasia .... Sólo faltó la pena de muerte en el discurso del presidente Boric #CuentaPública2024.
Excelente la cuenta pública el país ha avanzado mucho, aunque la derecha no lo quiera admitir, vergonzosa la actitud de algunos parlamentarios. No tienen ningún respeto y después critican presidente, felicitaciones, me siento orgullosa de haber votado por ud.	En síntesis, la primera parte de la Cuenta Pública el [presidente] dio cuenta de cifras y logros que sólo están en su mente. En la segunda parte dejó de dirigirse al país para hablarle a la izquierda radical y a los pobres incautos que aún le creen.
Fantástico, se expropiarán los terrenos de la colonia a dignidad, excelente.	En este país los más asesinos, corruptos, pedófilos y ladrones son los que quieren dirigir la vida y las normas que nos rigen, si seguimos así nos vamos a convertir en 'El Cuento de la Criada'.
Muy bien @Cutchile incidiendo en políticas públicas que mejoren las condiciones de las y los trabajadores y la negociación ramal.	#CuentaPública2024 es cuento público, pérdida de tiempo y recursos y no enfocado en los principales problemas que afectan a la ciudadanía como la delincuencia.
Apoyaría con fervor un proyecto para la esterilización pública, gratuita y de calidad de cualquier chilena que lo solicite. Si no quiere guaguas, no las tenga.	En S-21 cuando el mundo está lleno de adelantos en materia de Salud Obstétrica, los países atrasados aún quieren asesinar niños. La mujer es dueña de su cuerpo, no del que está por nacer.
Buenos días: Ayer me sentí tremendamente feliz de recibir tanto cariño de mis queridos amigos, amo esta red, ya que me informo, aprendo, comparto ideas, y les digo desde el fondo de mi  : GRACIAS TOTALES!	Gobierno de Boric = Gobierno de la muerte (aborto, listas de espera, cientos de muertos en los incendios, cientos de muertos por la delincuencia, eutanasia) ¿Más claro aún?

Fuente. Los sentimientos de la cuenta. Visualización interactiva C22, Centro de Estudios Públicos (Rozas et al. 2024)

El 3 de junio, los sentimientos negativos se mantienen prácticamente en el mismo porcentaje (41,2%) y los positivos ascienden al nivel de los primeros días (27,8%); los neutros, en tanto, tienen una caída de 5 puntos porcentuales y llegan al 30,7%. El 3 de junio es, por tanto, una réplica del anterior, pero con un tono de menor polarización en los sentimientos.

El 4 de junio es similar en estructura de sentimientos al día previo a la cuenta pública. Los sentimientos negativos cayeron a su nivel más bajo con 22,4%, los positivos tienen una leve baja al 27,8%, y los neutros llegan a su nivel más alto con un 50,5%. Cuando los sentimientos neutros adquieren un nivel preponderante, la comunicación es fundamentalmente informativa, no evaluativa. En este día, solo un mensaje tiene la valoración máxima de 1,0 (sobre el anuncio de una conversación acerca de los 'desafíos de la cuenta'); los restantes tienen valores inferiores (desde 0,99 hacia abajo). Siguen siendo informativos de todos modos (sobre las propuestas, análisis de ellas, detalles y alcances de los anuncios).





La red muestra tres clústeres principales y también vectores aislados en los márgenes:

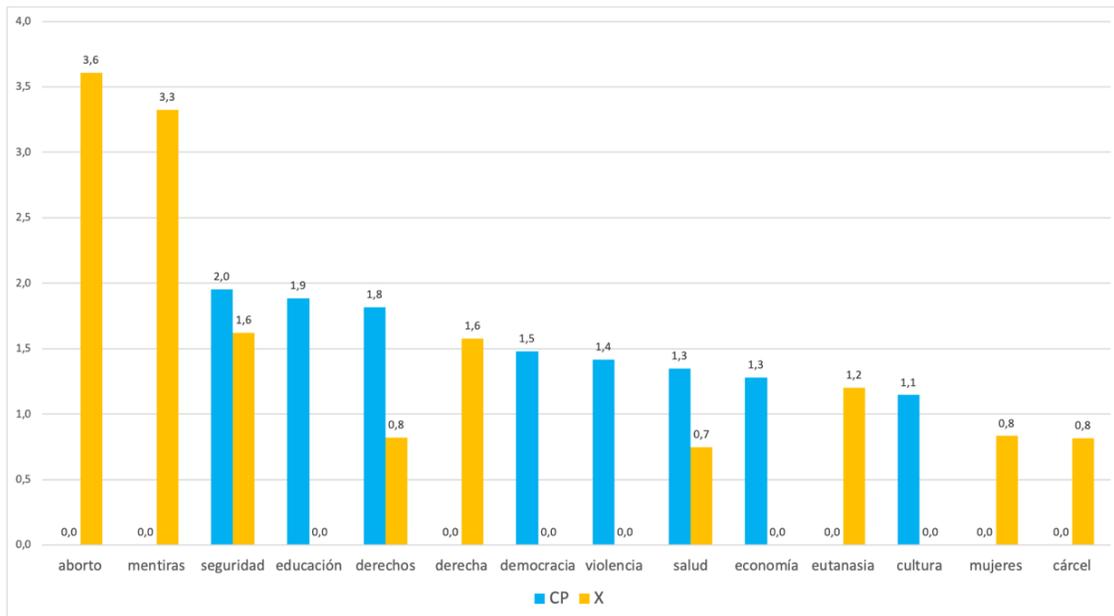
- El clúster 1 es el más denso. Remite a anuncios presidenciales considerados en general. El clúster se organiza alrededor de la idea de ‘avances’ que no se especifican directamente en el clúster, sino en distintos vectores marginales evaluados positivamente, como salud mental, transporte público, negociación ramal, la inversión extranjera, la intervención en Colonia Dignidad, la sede de los Juegos Olímpicos, y el aborto.
- El clúster 2 está referido al aborto, la eutanasia y la equidad salarial. Se vinculan a este clúster el vector ‘derecho [a] decidir’.
- El clúster 3 introduce conceptos normativos que constituyen las aspiraciones de quienes evalúan positivamente el discurso del presidente. Estos se constituyen en la trilogía justicia social, protección social, cohesión social.

Tanto la comunicación negativa como la positiva muestran que la cuenta pública no es solo un espacio para la discusión de las propuestas del presidente, sino que también abren un foro para capturar diversos temas controversiales, incluso internacionales, y alinearlos con la diferencia entre gobierno y oposición. X, en tal caso, funciona de modo similar a la esfera pública de medios tradicionales: si en esta son los políticos los que confrontan sus opiniones y se observan mutuamente, X es el espacio en el que los ciudadanos hacen lo mismo, aunque regularmente en un tono de mayor confrontación.

## 6.

### DISCUSIÓN

El argumento formulado al inicio de este artículo sostiene que ninguna emisión de mensajes puede controlar la forma de su comprensión en otros, especialmente en un entorno de comunicación de redes sociales como X. Quienes comprenden el mensaje, esto es, quienes la escuchan, leen y responden a ella con nuevas comunicaciones contribuyen a formar una red compleja de significados que adquiere autonomía propia independiente de las intenciones de cada hablante, aun cuando este sea el presidente de la República. La Figura 8 muestra esto sintéticamente para la relación entre la cuenta pública y la comunicación de X.

**FIGURA 8.** Comparación de conceptos principales entre Cuenta Pública (CP) y X

Nota. Las proporciones se calculan sobre el total de menciones de las 50 palabras de mayor frecuencia en cada corpus.  
Fuente. Los sentimientos de la cuenta. Visualización interactiva C22, Centro de Estudios Públicos (Rozas et al. 2024)

En la Figura 8 identificamos los 50 términos de mayor frecuencia tanto en la cuenta pública como en la comunicación de X. De aquellos, seleccionamos para la comparación los conceptos con mayor contenido sustantivo en ambos corpus (se excluyen términos como ‘presidente’, ‘Chile’, ‘Boric’, entre otros, que reflejan descripciones más que tópicos). Que ciertos términos no estén en ambos corpus, no significa que no existan por completo en ellos, sino solo que su frecuencia es menor (o mucho menor) a los primeros 50 términos analizados. Algunas consideraciones sintéticas sobre esta Figura:

- El aborto es lo que más resuena en X, si bien no es un término en el tramo superior de los 50 conceptos más recurridos de la cuenta pública.
- El concepto de seguridad muestra una sintonía entre la comunicación de la cuenta pública y la de X; lo mismo acontece con los temas de derechos (humanos, principalmente) y salud. Si bien tienen proporciones distintas, en tales temas el mensaje de la cuenta encontró eco en la comunicación de X en niveles de importancia similares (dentro de los primeros 50 conceptos).
- Lo anterior no sucede para temas como educación, democracia, violencia, economía y cultura, solo presentes, entre los primeros 50 conceptos, en el mensaje presidencial, no en X; tampoco con eutanasia, mujeres, cárcel, los que únicamente están en la comunicación de X entre los primeros 50 conceptos. Es cierto, de todos modos, que temas como violencia, que menciona la cuenta pública pero no X, están asociados al concepto de seguridad, presente en ambos corpus, como lo observamos en el análisis. Asimismo, ‘mujeres’ —solo presente en X— es integrado al

entorno del concepto de ‘derechos’. Sin embargo, las asociaciones directas no están presentes como en los otros casos.

- De todos modos, conceptos como democracia y economía (que remiten a los avances del gobierno en el discurso de la cuenta pública) están presentes en el clúster I de sentimientos positivos (Figura 7), pero los avances en tales materias son principalmente los que se califican como ‘mentiras’ en el clúster I de sentimientos negativos (Figura 6). Lo que esto muestra es la polaridad de la comunicación en X y la difícil formación de acuerdos en una plataforma dominada por la adversarialidad.

En el análisis de datos de este artículo hemos mostrado que la resonancia de la cuenta pública en X tiene distintas dimensiones: descriptivas, evaluativas de contenidos sustantivos, emocionales y controversiales. En la dimensión descriptiva, la sintonía entre la fuente y su interpretación es más probable. En las demás no. El aborto dominó la comunicación de X y la discusión pública posterior; el concepto, sin embargo, no aparece entre los primeros 50 de mayor peso semántico en la cuenta pública. Para el gobierno sin duda es relevante, pero probablemente no era su intención opacar otros tópicos propuestos.

La cuenta pública puso énfasis también en la reactivación económica y buscó entregar un tono optimista en relación con los avances de Chile. A este respecto, la respuesta de la comunicación de X existió, pero fue altamente polarizada, como lo han mostrado los datos, es decir, retrotrae a convicciones propias antes que promover la discusión. Algo similar aconteció con tópicos como educación y cultura: relevantes para la agenda de gobierno, pero sin resonancia equivalente en X. En temáticas de pensiones, la comunicación de la cuenta pública encuentra resonancia en X, fundamentalmente como una expectativa normativa pendiente, como lo observamos en el análisis.

**El aborto dominó la comunicación de X, sin embargo, no aparece entre los conceptos de mayor peso semántico en la cuenta pública. Para el gobierno sin duda es relevante, pero probablemente no era su intención opacar otros tópicos propuestos.**

Donde hay alta sintonía entre ambas comunicaciones es en el tema de seguridad (también en derechos humanos y salud). El tema de la violencia —presente en la cuenta pública, pero no en la comunicación de X entre los primeros 50 términos— debe unirse con el entorno conceptual de la seguridad, transversal en ambos corpus. En la comunicación de X, el concepto de violencia se dispersa en temas de seguridad, delincuencia, homicidios derechos humanos, exigencias de cárcel, referencias a la macrozona sur, a colegios, calles, fronteras y al estallido social. Es decir, en la comunicación de X, el concepto de

violencia es ubicuo. De algún modo, la cuenta pública también lo formula de este modo. Habla de la ‘violencia cotidiana’, de la violencia en la zona sur, de la violencia contra la mujer, de la violencia en el estallido y, por cierto, de la violencia delictual (Gobierno de Chile 2024).

Gran parte del resto de temáticas, como los datos lo muestran, se transforman en polarización, en menciones marginales a los tópicos de la cuenta o incluso en temas ajenos a ella que se redirigen —dado el entorno polarizado— hacia la diferencia entre gobierno y oposición. En esto se incluyen polémicas sucedidas en el escenario del discurso presidencial (el intercambio con Bobadilla), polémicas locales como la formalización del alcalde Jadue o el apoyo a acusaciones internacionales a Israel por parte de Sudáfrica. En cada caso, la comunicación se vuelve agonal: en X, los partidarios de gobierno se polarizan en torno al presidente, Jadue y Sudáfrica; los de oposición se mueven hacia Bobadilla, contra Jadue y contra el apoyo a la demanda a Israel. En tal sentido, la oscilación de sentimientos negativos y positivos que afecta a la comunicación de X refleja la naturaleza adversarial de esta red y su compulsión por reducir la comunicación a alternativas absolutas a favor o en contra.

# 7.

## CONCLUSIONES

En este artículo hemos explorado las comunicaciones en X que reaccionan a la cuenta pública presidencial del 1 de junio de 2024. Para ello, hemos recopilado mensajes de #CuentaPública2024 a través de la API v2 mediante el módulo *tweepy* de Python. Fueron recopilados 7.600 mensajes de la plataforma X entre el 31 de mayo y el 5 de junio de 2024 y analizados mediante diversas técnicas digitales. Las conclusiones que se derivan de este análisis son las siguientes.

Primero, en la tercera cuenta pública en un gobierno de cuatro años, el presidente puede decidir entre inclinar la balanza hacia la rendición de cuentas de los compromisos previos o asumir nuevos. La última cuenta es de resultados. En la cuenta 2024, la política optó por una combinación de compromisos y rendición de resultados. Entre los compromisos destacó el aborto legal, no informado previamente al comité político. Ello indica una estrategia comunicacional ideada para sorprender, aunque tal efecto funcionó no solo para la oposición, sino también para sectores de la coalición de gobierno que vieron en el anuncio un posible obstáculo a la formación de acuerdos en otras reformas bajo discusión. La ‘sorpresa’, en todo caso, fue uno de los factores que produjeron un eclipse de otros compromisos y especialmente de resultados, a pesar de los coordinados esfuerzos del gabinete por destacarlos en el día posterior a la cuenta.

Segundo, el tema del aborto predominó en la comunicación de X y redujo la presencia de otros temas (salvo por la seguridad) a comunicaciones secundarias o marginales en X. Cuestiones como educación, democracia, economía y cultura, presentes en el mensaje presidencial aparecen en X, pero no constituyen focos predominantes de la comunicación en #CuentaPública2024. Si bien el tema del aborto no estaba en la discusión pública en días previos, sí ha sido foco de discusión en ambos procesos constitucionales desde hace cuatro años. La cuenta pública solo le otorgó actualidad.

Tercero, la seguridad es un tema en que la cuenta pública y X sintonizan. El tema produce, por cierto, polarización entre adherentes y opositores al gobierno en la comunicación de X, pero es un tema —como el aborto— que concita interés en esta red. Tal interés, por lo demás, está en sintonía con datos de la Encuesta CEP que posicionan la delincuencia, los robos y los asaltos como la preocupación principal de la ciudadanía especialmente desde el fin de la pandemia. Sin embargo, para la comunicación de X, la seguridad también tiene un significado relacionado al funcionamiento de instituciones sociales, en el que se incluyen temáticas como la salud y las pensiones.

Cuarto, la preocupación por la seguridad pública en X también muestra una relación con el concepto de violencia, que se distribuye en una conversación rica en distinciones (de todos modos, implícitas) y que incluye tipos de violencia, contextos de violencia, víctimas y elaboraciones normativas. Esto indica que la experiencia concreta (vicaria o directa) de la violencia se reflexiona de manera constante y se expresa en la comunicación de X de una manera relativamente elaborada.

Quinto, la comunicación en X muestra los mayores niveles de polarización en los dos días posteriores a la cuenta pública (2 y 3 de junio). Ella se organiza en torno al aborto, la seguridad y las cifras con que se respaldan los diagnósticos y medidas en temas sociales de la cuenta. A esta polarización contribuyen también distintos acontecimientos locales e internacionales que tienen lugar en la semana posterior a la cuenta y que la tendencia adversarial de X reconduce a la diferencia entre partidarios del gobierno y partidarios de la oposición. Entre estos temas resaltan en X la acusación de travestismo político de J.A. Kast al presidente Boric y la formalización del alcalde Daniel Jadue.

### La comunicación en X muestra los mayores niveles de polarización en los dos días posteriores a la cuenta pública (2 y 3 de junio).

Sexto, en la discusión de X, primaron los temas de aborto y seguridad. Sobre ellos se discute recurrentemente en la esfera pública tradicional de medios. La cuenta no introdujo un nuevo tema en la comunicación política; en realidad, reactivó uno latente (aborto) y dio continuidad a otro permanente en años y meses recientes (seguridad). Para el gobierno puede haber dos ventajas en esto: uno, retomar el tema del aborto con orientación a la expansión de las tres causales en forma de aborto legal; y dos, incluir en el

concepto de seguridad temas de política social (pensiones, salud). Sin embargo, esto es un resultado más bien limitado considerando la oportunidad de definir la agenda política con la cuenta pública.

Finalmente, después de la cuenta pública, la discusión sobre el aborto (más que la eutanasia) se reactivó en la esfera pública de medios tradicionales (diarios, radio, tv). En ella participan actores políticos, intelectuales y comunicadores que contribuyen con información y opinión a la dinámica de la comunicación política. En la plataforma X, en cambio, el predominio no es de estos actores, sino de agentes distintos (ciudadanos, agentes corporativos, también algunos políticos y comunicadores). En ambos contextos de comunicación —la esfera de medios tradicionales y la de la plataforma X— prevaleció la discusión sobre aborto y seguridad, en general con tonos controversiales, que limitaron el análisis de otros diagnósticos y medidas anunciadas, como la reforma al sistema político o las condiciones de recuperación económica. Estos son temas que es necesario seguir en investigaciones futuras, como así también es necesario indagar más profundamente en el funcionamiento cada vez más convergente en su carácter adversarial y antagónico entre esfera pública tradicional y la de medios digitales.

## Referencias

- Arriaza, J.** 2024. ‘No señor, no mienta’: presidente Boric encara a diputado Bobadilla (UDI) en medio de su tercera Cuenta Pública. *La Tercera*, 1 de junio. Disponible en: <https://www.latercera.com/politica/noticia/no-senor-no-mienta-presidente-boric-encara-a-diputado-bobadilla-udi-en-medio-de-su-tercera-cuenta-publica/3XXX65S2EJGXRO6YGW55RURSOI/> [17 de junio 2024].
- EFE** 2024. Chile se suma a la denuncia de Sudáfrica contra Israel en la Corte Internacional de La Haya. *Agencia EFE*, 1 de junio. Disponible en: <https://efe.com/mundo/2024-06-01/chile-se-suma-a-la-denuncia-de-sudafrica-contra-israel-en-la-haya/> [17 de junio 2024].
- Esposito, E.** 2022. *Artificial Communication*. Cambridge, MA: The MIT Press.
- CEP** 2024. Encuesta CEP. Centro de Estudios Públicos. Disponible en: <https://www.cepchile.cl/opinion-publica/encuesta-cep/> [17 de junio 2024].
- Giachanou, A. y Crestani, F.** 2016. Like it or Not: A Survey of Twitter Sentiment Analysis Methods. *ACM Computing Surveys* 49(2), 1-41.
- Gnach, A., Weber, W., Engebretsen, M., & Perrin, D.** 2022. *Digital Communication and Media Linguistics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gobierno de Chile** 2024. Cuenta Pública 2024. Gobierno de Chile. Disponible en: <https://www.gob.cl/cuentapublica2024/> [17 de junio 2024].
- Jiménez, L. y Tralma, D.** 2024. De woke a travesti político: las razones por las que Kast endureció el tono con Boric. *La Tercera*, 20 de mayo. Disponible en: <https://www.latercera.com/la-tercera-pm/noticia/de-woke-a-travesti-politico-las-razones-por-las-que-kast-endurecio-el-tono-con-boric/ZUTOEPPSF5EWDPOVZ3AH-QY5BXA/> [17 de junio 2024].

**Kligler-Vilenchik, N., Baden, C. y Yarchi, M.** 2020. Interpretative Polarization Across Platforms: How Political Disagreement Develops over Time on Facebook, Twitter, and WhatsApp. *Social Media+Society* 6(3), 2056305120944393.

**Luhmann, N.** 2012. *Theory of society* (Vol. 1). Stanford, CA: Stanford University Press.

**Mascareño, A. y Chuaqui, A.** 2024. Aborto en Chile según la Encuesta CEP. La estabilidad de las tres causales. *Puntos de Referencia* 696, Centro de Estudios Públicos. Disponible en: <https://www.cepchile.cl/categoria-de-investigacion/puntos-de-referencia/> [17 de junio 2024].

**Németh, R.** 2023. A Scoping Review on the Use of Natural Language Processing in Research on Political Polarization: Trends and Research Prospects. *Journal of Computational Social Science* 6(1), 289-313.

**Ossa, J.L., Mascareño, A. y Rozas, J.** 2024. La construcción de estatalidad y a relación con el mundo: los rendimientos de la Constitución de 1925 (189-241). En Brahm, E. (ed.), *Chile bajo la Constitución política de 1925. Luces y sombras de un régimen de gobierno en un contexto de cambios globales*. Valencia: Tirant Humanidades.

**Radanliev, P., De Roure, D., Burnap, P. y Santos, O.** 2021. Epistemological Equation for Analysing Uncontrollable States in Complex Systems: Quantifying Cyber Risks from the Internet of Things. *The Review of Socionetwork Strategies* 15, 381-411.

**Rozas, J., Henríquez, P. y Mascareño, A.** 2024. Los sentimientos de la cuenta. Visualización interactiva C22, Centro de Estudios Públicos. Disponible en: <https://c22cepchile.cl/analisis-online/> [17 de junio 2024].

**Urman, A.** 2020. Context Matters: Political Polarization on Twitter from a Comparative Perspective. *Media, Culture & Society* 42(6), 857-879.



CENTRO DE ESTUDIOS PÚBLICOS

Cada artículo es responsabilidad de su autor y no refleja necesariamente la opinión del CEP.

Director: Leonidas Montes L.

Editor: Sebastián Izquierdo R.

Diagramación: Pedro Sepúlveda V.

VER EDICIONES ANTERIORES ↓