

INCENDIOS EN CHILE

**¿Cómo se vivió en el mundo digital
una de los mayores desastres
de las últimas décadas?**

Social listening



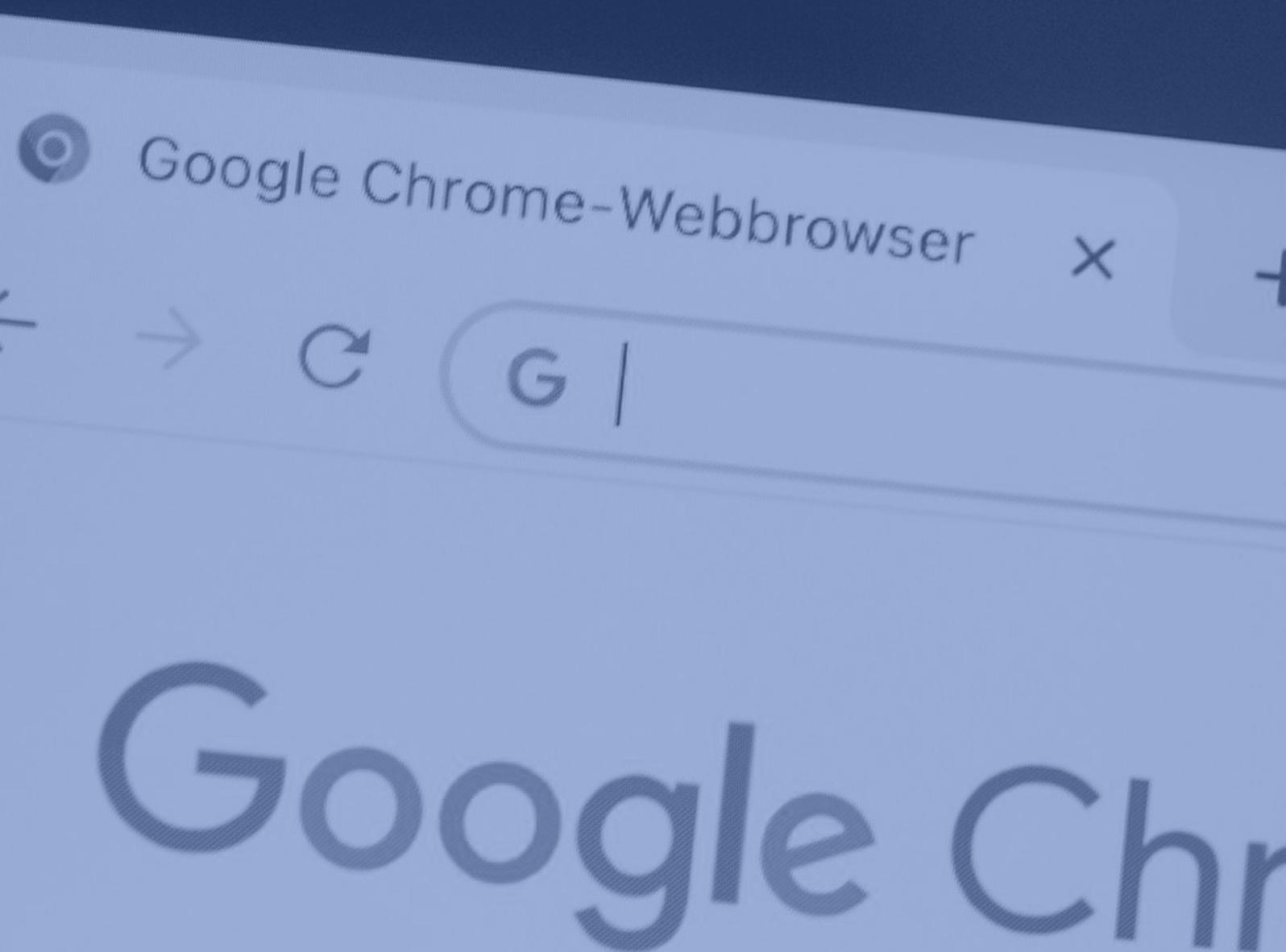
INTRODUCCIÓN

El pueblo chileno sufrió un salvaje incendio con graves consecuencias. El fuego se dio en Viña del Mar y Valparaíso, entre el 2 y el 7 de febrero de 2024, arrasando 29.000 hectáreas, más de 15.000 viviendas afectadas y dejando 131 fallecidos. Ha sido catalogado como uno de los desastres más graves de las últimas décadas.

La red social X fue el lugar para que la clase política informara y expresara sus acciones. Mientras que el pueblo aprovechó esas publicaciones para manifestar apoyo o reclamos. Sin embargo, el interés fue decayendo con el pasar de los días y se vio cortado por el trágico fallecimiento del Ex Presidente Sebastián Piñera, cobertura nacional que acaparó totalmente la atención desde ese momento hasta su funeral, dejando en segundo plano, en ese lapso de tiempo, noticias referidas a la ayuda humanitaria y medidas tomadas para iniciar la limpieza y reconstrucción.

En Google, herramienta que permite vislumbrar las conductas e inquietudes de la población, el interés fue alto y concentrado en las zonas geográficas cercanas al suceso.

¿QUÉ PASÓ EN GOOGLE?



DEMOKRATIA



El término **“incendios en Chile”** y búsquedas relacionadas obtuvieron unas **150 mil interacciones**. Los picos de búsquedas se dieron entre el 3 y 4 de febrero y el interés fue decayendo en el tiempo. La caída en las búsquedas se debió a que la atención del público a nivel nacional se volcó en la cobertura de las noticias referidas al fallecimiento de Piñera y su funeral, las cuales alcanzaron 200 mil búsquedas en 3 días.

Consultas relacionadas

- 1 - Duelo nacional incendios
- 2 - Techo para Chile incendios
- 3 - Chadwick incendios
- 4 - Duelo nacional por incendios
- 5 - Fuerza Chile incendios



El mapa muestra que el interés fue concentrado en la zona afectada y las zonas más cercanas.

Los tonos más oscuros muestran las zonas con mayor volumen de búsquedas, mientras los tonos más claros muestran las zonas con menor volumen.



Interés por zona



Las consultas relacionadas de los pobladores de la zona de los incendios estuvieron orientadas a informarse sobre la distribución de los focos de incendio, noticias referidas al acontecimiento y los alcances del toque de queda.

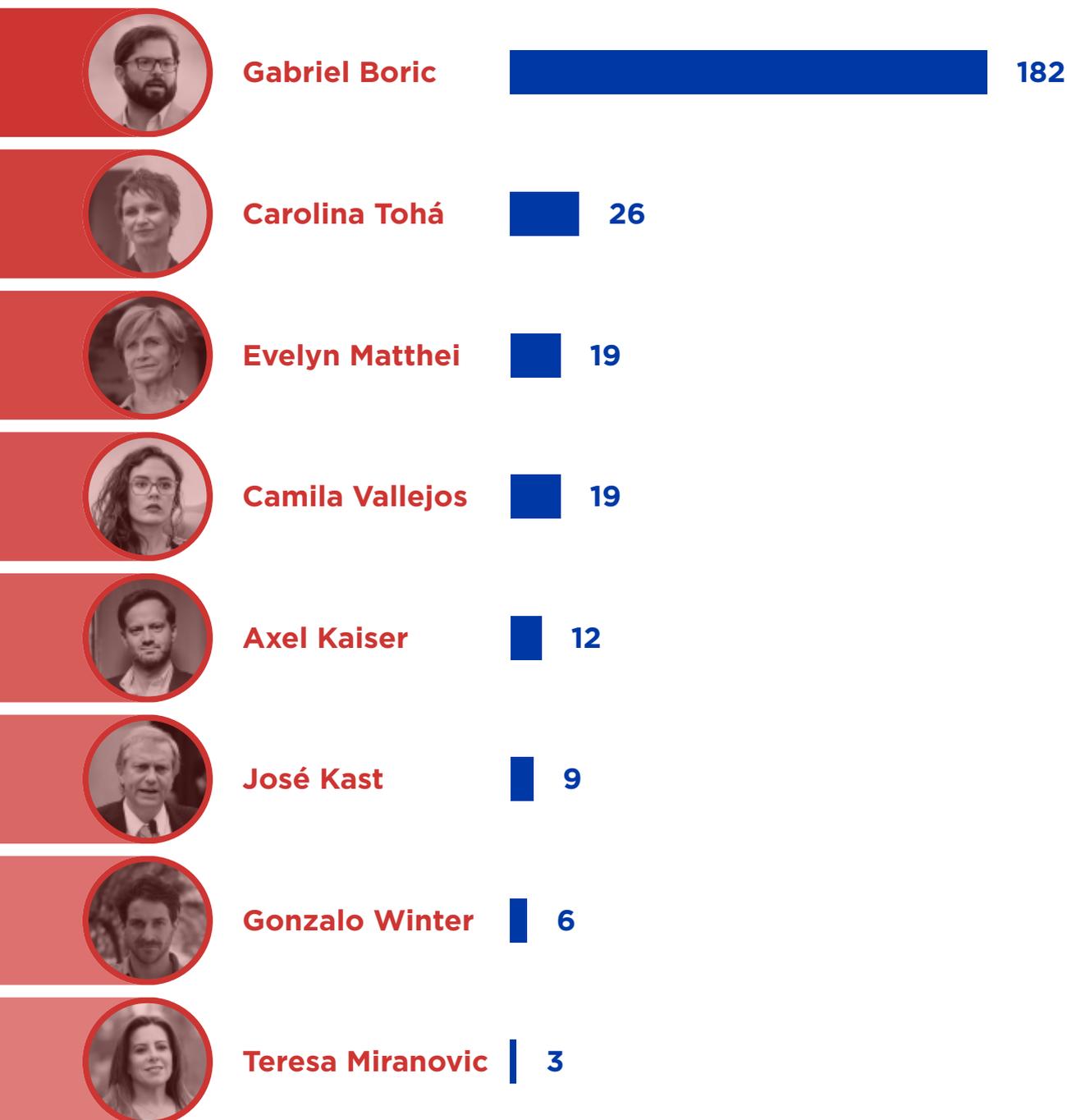
Ranking de consultas relacionadas

- 1 - Incendios activos/ Focos de incendio activos
- 2 - Mapa incendios/ Mapa de incendios activos
- 3 - Incendios Valparaíso
- 4 - Incendios Viña del Mar
- 5 - Toque de queda

LA CONVERSACIÓN DIGITAL EN X



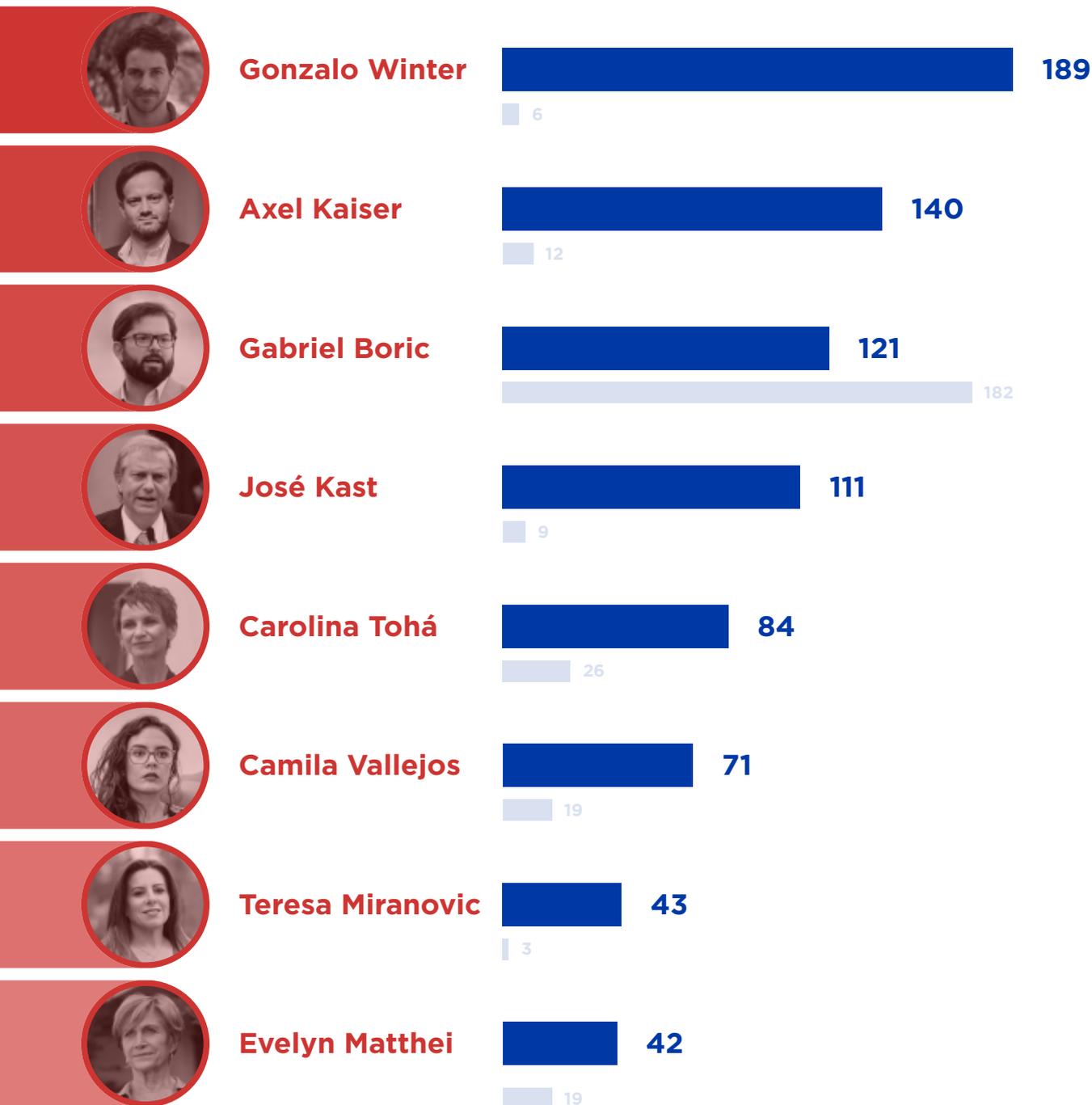
Cantidad de posts de los principales referentes nacionales



El Presidente **Boric**, a diferencia de los demás referentes, colapsó la red social con numerosos posts diarios.

Alcance promedio de cada posteo

Cantidad de posteos



El **mayor alcance promedio** lo obtuvo **Winter** con pocos posteos y muchas visualizaciones.

Kaiser obtuvo un **alcance promedio de 140 mil visualizaciones** con publicaciones críticas al Gobierno y utilizando la ironía, el sarcasmo y la provocación. Los demás, mostraron en su mayoría, apoyo, consternación y brindaron información sobre la situación.

¿Cómo gestionó Boric la información?

El presidente hizo numerosas publicaciones diarias, muchas de ellas con poco nivel de visualizaciones. Al tener muchos posteos, la información relevante tuvo poco alcance. Además, abrió la posibilidad a que la gente manifestara inconformidades con su gobierno en general. Las mayores preocupaciones o críticas de los ciudadanos fueron por la inseguridad, la corrupción y el accionar en la emergencia (fue criticado por dar las primeras respuestas 12hs después de iniciados los incendios). Muchas de las críticas tienen un fuerte componente en contra de su ideología.



Cantidad de posteos por día



2 de Febrero
Viernes



2

3 de Febrero
Sábado



23

4 de Febrero
Domingo



33

5 de Febrero
Lunes



40

6 de Febrero
Martes



37

7 de Febrero
Miércoles



4

8 de Febrero
Jueves



33

9 de Febrero
Viernes



10



Gabriel Boric Font 
@GabrielBoric

Antes de iniciar la sesión del Consejo de Seguridad Nacional, otorgamos un minuto de silencio por las víctimas que han dejado los terribles incendios en la Región de Valparaíso, y de paso, agradecer a todos quienes han estado ayudando en esta emergencia. Gracias por estar cuando la Patria los necesita.



ALT ALT

Coco Elgueta @Cocoelgueta1981 · 5 feb.
Inútiles

Bam Bam 🇨🇱 @marc2016zu · 4 feb.
INEPTOS, LES TIENEN TERROR A LOS MILITARES.!!!
NO VEO NINGUNA AYUDA EN ESAS FOTOS !!

Ser Yak @SerYan08577058 · 5 feb.
Y quién ocasiona los Incendios en distintos lugares, hay una confulación de terror, hacer temor a los Chilenos y dejarnos Emprobrecidos así como fue el Estallido Social 2019 , en las sombras del Comunismo,

Stal @Stal069 · 4 feb.
Con Nayib Bukele estarían todos estos zurdos llorando por que no podrían robar más pero hubiéramos salvado más de 100 vidas que son responsabilidad del Merluzo.



**ALGUNOS
POSTEOS
DE OTROS
REFERENTES**



Evelyn Matthei  @evelynmatthei

Les recuerdo que continuamos con nuestra cruzada solidaria y ahora, hemos creado el "kit mujer" para aquellas mujeres que lo perdieron todo y necesitan de sus artículos personales. Los invitamos a donar algunos de los implementos de la imagen, estoy segura que será de gran aporte para todas.



Gonzalo Winter  @gonzalowinter

Consternados y ocupados por los incendios que están afectando mayoritariamente a las comunas de Viña del Mar y Quilpué. Hago el llamado a todos y todas a actuar con solidaridad y evitar ir hacia estos lugares para no obstaculizar a vehículos de ayuda. Les dejo además algunos centros de acopio que se han ido levantando en mi distrito y el resto de la RM 🙏

T13  @T13 · 3 feb.
¿Cómo ayudar desde Santiago?: Conoce los centros de acopio de la RM por los incendios forestales
t13.cl/572792-tw

6:35 p. m. · 3 feb. 2024 · **35,7 mil** Reproducciones

Camila Vallejo Dowling  @camila_vallejo

Tal como mandató el Presidente [@GabrielBoric](#), monitoreamos esta noche junto a la ministra [@Mayafernandez](#) el despliegue de FFAA para reforzar la presencia del Estado en las zonas afectadas por los incendios en [#Quilpué](#)



1:21 a. m. · 8 feb. 2024 · **129,4 mil** Reproducciones



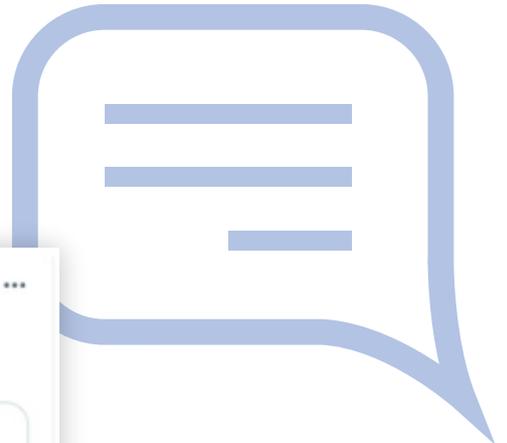


José Antonio Kast Rist 🇨🇱 @joseantoniokast · 3 feb.

Tristemente, los incendios de la Región de Valparaíso y en especial de Viña del Mar son los más trágicos de nuestra historia reciente. Hoy urge apagar el fuego y salvar vidas, pero no olvidaremos que, a pesar de lo que decían, llegaron mal preparados y tarde a esta emergencia



1 mil 2 mil 5 mil 272 mil



AXEL KAISER @AXELKAISER

🤔🤔🤔

CNN Chile @CNNChile · 3 feb.

“No los dejaremos solos”: El mensaje del presidente Boric a los damnificados por emergencias forestales

cnnchile.com/pais/president...

1:14 a. m. · 4 feb. 2024 · 56,3 mil Reproducciones

211 313 1 mil

AXEL KAISER @AXELKAISER

Seguirán quemando Chile hasta que los agarren a balazos que es lo que hay que hacer con terroristas.

12:12 a. m. · 4 feb. 2024 · 254 mil Reproducciones

643 3 mil 10 mil 52

PARTICIPACIÓN EN FACEBOOK



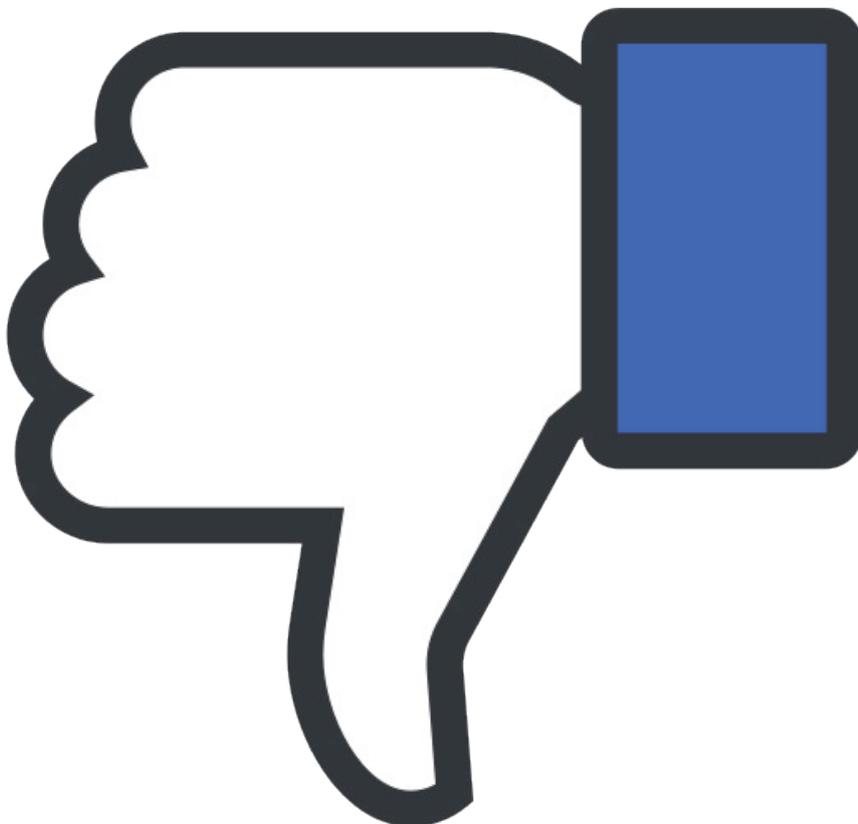
ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

¿Cómo actuaron los referentes nacionales en Facebook?

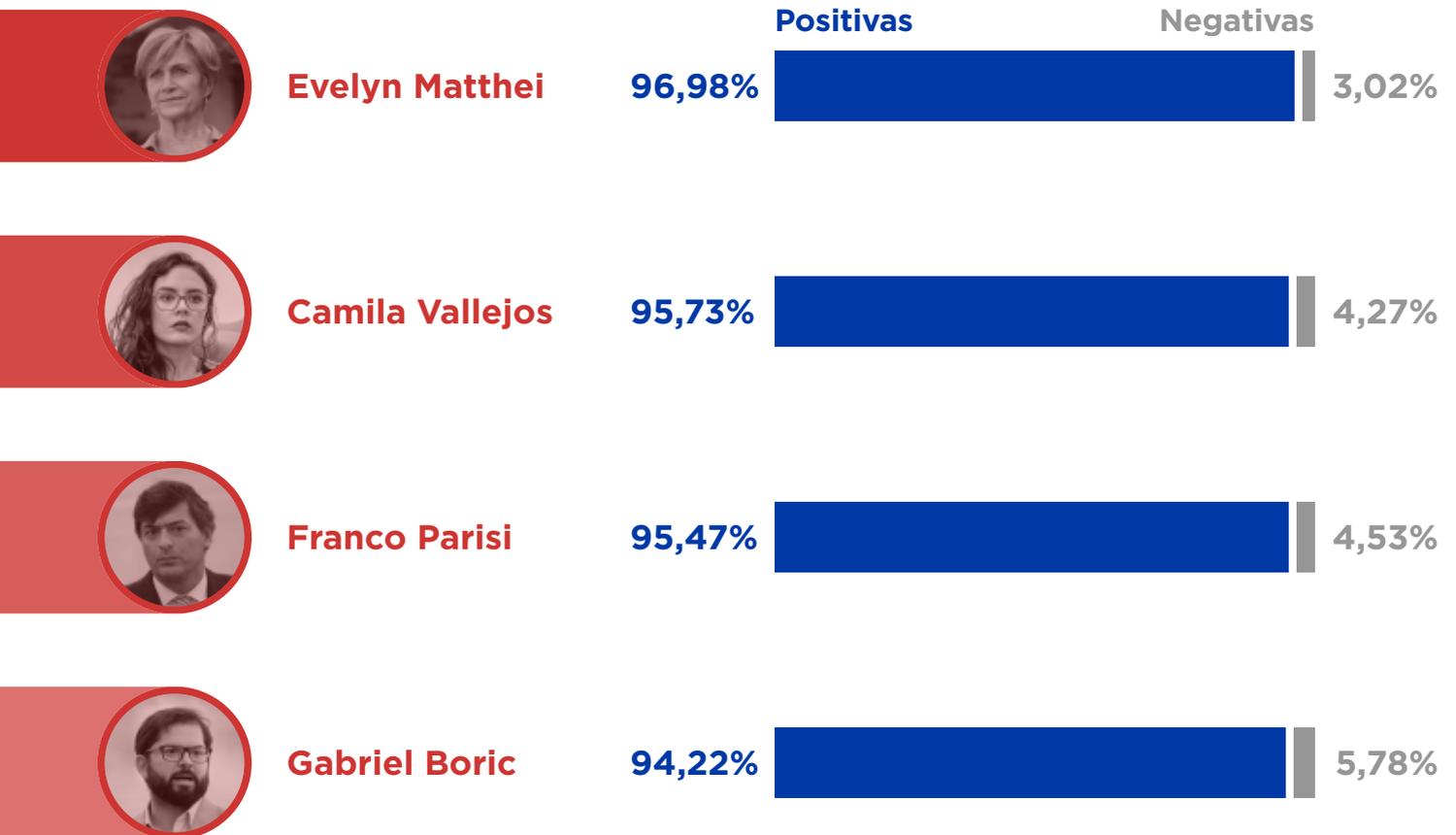
Facebook es la red social con mayor cantidad de usuarios, permite compartir fotos o videos con texto sin límite de caracteres, lo que fomenta un desarrollo mayor de la información, la opinión, sentimientos, etc.

Sin embargo, **no fue la plataforma elegida por los referentes** para comunicar sobre este tema. Algunos hicieron una publicación diaria o menos, como Matthei, Vallejos, Boric y Parisi.

Otros referentes, como Soto, Kaiser, Marinovic, Toha y Winter, no mantienen tan activas sus cuentas ó no se pronunciaron al respecto de este tema. Algunos han hecho varias publicaciones en lo que va del año, y otros hace meses que no actualizan su página.



Nivel de apoyo en las publicaciones



Este gráfico muestra el porcentaje de reacciones positivas y negativas de los referentes que hicieron publicaciones en Facebook, evidenciando el despilfarro de la oportunidad de dar publicidad de los actos de gobierno en un ecosistema receptivo, agradable y no hostil que tiene alcance no sectorial.

CONCLUSIONES

Los incendios en la zona de Valparaíso y Viña del Mar acapararon la atención de la población en los primeros días y de manera concentrada en la zona afectada y alrededores, pero esa atención fue decayendo en el tiempo. Un factor importante que colaboró en este cambio del interés en los motores de búsqueda fue el repentino y trágico fallecimiento del Ex-Presidente Sebastián Piñera.

Volviendo a los incendios el Presidente Boric tuvo una poco eficiente gestión de la comunicación en crisis. Empezó con una tardía reacción con demora en las primeras respuestas y continuó con una cantidad excesiva de posts diarios, en los que en reiteradas ocasiones no brindó información relevante al abordaje de la contingencia. Eso generó que el alcance de sus publicaciones fuera disminuyendo y lo ubicó como blanco de las críticas de la población en materias que no estaban en el foco de la catástrofe.

Facebook, la red social con mayor cantidad de usuarios en el mundo, no es una herramienta trabajada apropiadamente por la mayoría de los referentes políticos nacionales. Esto señala un alto déficit en la publicidad de los actos de gobierno y en la socialización de las expresiones por parte del arco político a una ciudadanía que no encuentra mensajes claros en el equipo de gobierno, limitando el feed back con la población.

La oposición que sí se expresó frente a los sucesos, se mostró colaborativa y consternada por el desastre, a excepción de Axel Kaiser que optó por un mensaje disruptivo.

La ciudadanía que al comienzo de la crisis se expresó de manera empática y solidaria fue ampliando la conversación digital aprovechando este tema para manifestar sus inconformidades con el Gobierno de Boric. La corrupción, la economía, la inmigración y la inseguridad fueron los principales temas en este sentido.



FICHA TÉCNICA



Social Listening:

Análisis de conversación digital a partir de herramientas de escucha activa.



Medios sociales analizados:

Google, X, Facebook



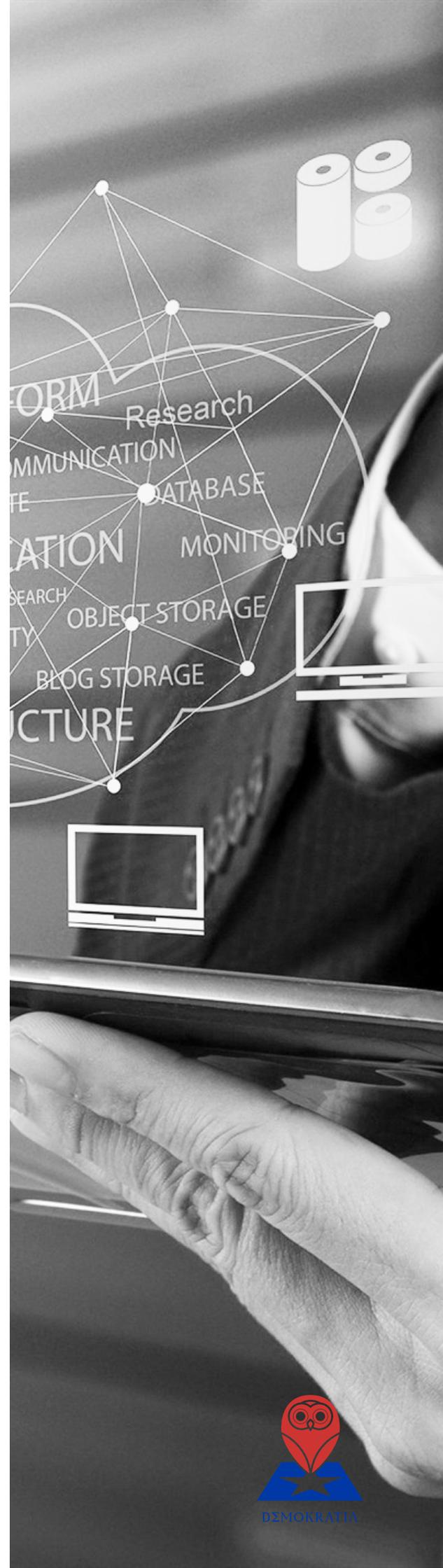
Fecha objeto de estudio:

Del 2 al 9 de febrero de 2024.



Fecha del análisis:

14 de febrero de 2024.



**“NADA VIAJA MÁS RÁPIDO QUE LA LUZ,
EXCEPTO LAS MALAS NOTICIAS”.**

Douglas Adams.



ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ