

Santa Marta, 22 de julio de 2025

Señores, Universidad Jorge Tadeo Lozano, Seccional del Caribe Sede Santa Marta

Asunto: Pronunciamiento posterior a la respuesta institucional sobre bienestar estudiantil – Atención psicosocial.

Estimada señora Fanny Patricia Barros Diaz

Cordial saludo:

Por medio de la presente, me permito agradecer la pronta respuesta a mi comunicación anterior, así como ofrecer disculpas por la discrepancia en la fecha registrada (2 de mayo de 2025) en dicha carta enviada el día 28 de junio del 2025. Al mismo tiempo, quisiera presentar una objeción respecto a la respuesta recibida frente a la gestión del servicio de atención psicológica ofrecido por la Universidad Jorge Tadeo Lozano, sede Santa Marta.

Primeramente, me gustaría aclarar que soy consciente de que este servicio tiene un carácter orientador y psicosocial, y no constituye un tratamiento clínico especializado. Sin embargo, esta aclaración no responde al fondo de mi queja inicial, ni a la preocupación principal que expuse: la interrupción abrupta del acompañamiento, la falta de continuidad en la atención y la ausencia de una comunicación clara sobre las condiciones del servicio desde el inicio del proceso.

En ningún momento, ni por parte del personal de Bienestar Universitario ni del equipo de Cendiatra, se me informó que el servicio consistía en un número determinado de sesiones. La información que recibí indicaba que la continuidad del acompañamiento dependería de la disponibilidad mensual de cupos asignados a la universidad. De hecho, se me comunicó que no podría continuar el proceso, no por haber agotado un número máximo de citas, sino por dificultades de gestión interna entre las partes responsables del convenio. Esta información fue entregada de manera verbal, sin respaldo documental.

Si bien, en mi caso, la atención fue individual y presencial en la sede de Cendiatra en Santa Marta, no es cierto que el servicio haya estado disponible de manera continua para los estudiantes durante todo el periodo académico, al menos no durante el periodo 2025-1. Además, nunca se especificó desde el inicio cuántas sesiones incluía el servicio. En su respuesta institucional, usted indica que “inicialmente” se ofrecen tres (3) sesiones, mientras que, desde el equipo de Bienestar Universitario en Bogotá,

se ha informado a otros estudiantes que el servicio contempla un “máximo” de cinco (5) sesiones por semestre.

La diferencia entre términos como “inicialmente” y “máximo”, así como la ausencia de esta información en el correo enviado por la jefe de Bienestar Universitario, Yorley Quiroga Otálora —tras mi solicitud acerca del contrato con Cendiatra—, revela una falta de claridad y una débil articulación institucional. Este correo, que también fue enviado al representante estudiantil y posteriormente, el 21 de julio del presente año, a un grupo parcial de estudiantes de Santa Marta desde la cuenta de Biomar Santamarta, no fue compartido con estudiantes que, aunque se encuentran en periodo de gracia, siguen haciendo parte activa de la comunidad universitaria y, por tanto, deberían tener acceso tanto a la información como al servicio.

Cabe resaltar que en el mensaje enviado por la señora Yorley Quiroga Otálora, se indica que ya se me había brindado una respuesta detallando lo ofertado en el presente convenio con la IPS Cendiatra. No obstante, la comunicación que recibí en la Carta de Respuesta enviada por usted no incluía dicha información con ese nivel de detalle. La respuesta se limitó a una descripción general del tipo de atención que ofrece la universidad, sin mención concreta de las condiciones específicas del convenio, su fecha de entrada en vigencia, ni de los servicios adicionales como talleres grupales o jornadas presenciales en la sede dado que lo señalado por la Jefatura de Bienestar no se corresponde con el contenido real del mensaje que se me fue remitido.

Si efectivamente existe un límite establecido de sesiones, considero que esta información debe ser socializada de forma clara, transparente y oportuna desde el primer contacto con el servicio, evitando así generar falsas expectativas en los y las estudiantes. Con el debido respeto, tres sesiones no resultan suficientes para abordar con seriedad y responsabilidad las múltiples necesidades psicoemocionales de quienes acuden a este espacio en busca de apoyo. Desde esa perspectiva, el servicio descrito resulta limitado e insuficiente, especialmente considerando que dentro del valor de la matrícula se contempla el acceso a servicios de bienestar, entre ellos el acompañamiento psicosocial.

Por otro lado, me permito señalar que, al menos durante los periodos en los que he estado vinculada a la sede de Santa Marta (2023-2 a 2025-1), y de acuerdo con la experiencia compartida por otros estudiantes, no se han evidenciado las jornadas de atención psicológica presencial en las instalaciones de la sede ni los talleres grupales de promoción y prevención mencionados en la respuesta institucional. A menos que dichos servicios se estén comenzando a ofertar a partir del periodo actual (2025-2), resulta necesario enfatizar que, históricamente, no han sido implementados. Esto es especialmente relevante si se considera que, según lo descrito, deberían desarrollarse con una frecuencia mensual o quincenal, lo cual pone en evidencia una brecha

significativa entre lo que se comunica institucionalmente y lo que realmente se ha ofrecido a la comunidad estudiantil.

Asimismo, en la respuesta institucional brindada por Yorley Quiroga Otálora se señala que la programación y solicitud de los servicios debe realizarse directamente a través de la encargada de la sede de Santa Marta. Esta aclaración pone en evidencia que el servicio no opera bajo un enfoque verdaderamente preventivo. Un acompañamiento preventivo no debería depender de la solicitud individual del estudiante ni de la gestión directa ante una intermediaria, sino estar disponible de manera accesible y continua, sin necesidad de activación en momentos de crisis. Lo anterior contradice la intención declarada de ofrecer un servicio de promoción y prevención, y refuerza la percepción de que se trata más bien de un modelo asistencial reactivo, que no garantiza cobertura oportuna ni continuidad en el acompañamiento emocional.

Finalmente, quisiera enfatizar que muchos estudiantes llegamos a la sede Santa Marta desde otras ciudades, lejos de nuestras redes de apoyo, muchas veces sin una EPS activa en la ciudad, sin acompañamiento familiar y enfrentando retos académicos, personales y de adaptación significativos. En este contexto, la atención psicológica institucional no debe verse como un complemento, sino como un componente fundamental del bienestar estudiantil. La falta de un acompañamiento adecuado puede tener consecuencias muy negativas para la salud mental del estudiantado.

Más allá de la aclaración institucional sobre la naturaleza del servicio, lo que más preocupa es la ausencia de alternativas reales, la falta de medidas provisionales ante interrupciones del proceso y la inacción frente a situaciones que afectan directamente el bienestar de los estudiantes. En ese sentido, si bien valoro que se estén implementando acciones orientadas al bienestar estudiantil y agradezco la información compartida en el correo, considero que todavía hay aspectos importantes por revisar y fortalecer, de modo que se garantice un acompañamiento psicosocial verdaderamente accesible, claro, continuo y preventivo.

Agradezco su atención y reitero respetuosamente mi solicitud de que se revisen las condiciones actuales del servicio, en aras de garantizar un acompañamiento psicosocial digno, accesible, continuo y transparente.

Cordialmente,

A solid black rectangular box used to redact the signature of the student.

Estudiante de Biología Marina

Universidad Jorge Tadeo Lozano