{fiduprevisora}

Comprometidos con lo que más valoras

Resumen Económico Semanal
15 al 19 de marzo
2021

El emprendimiento es de todos
Minhacienda

PANORAMA ECONÓMICO GLOBAL

- Fed mantiene su postura moderada
- Japón dejara fluctuar más los bonos

PANORAMA ECONÓMICO EN COLOMBIA

- Ventas minoristas y producción industrial retroceden enero
- Continúa avanzando la confianza de los empresarios y los comerciantes
- Economía cae -4.6% en enero
- Presentación de la comisión de expertos en beneficios tributarios

1. PANORAMA ECONÓMICO GLOBAL

Fed mantiene su postura moderada

El avance de los programas de vacunación y los estímulos fiscales siguen contribuyendo a la consolidación de las expectativas sobre la recuperación económica, particularmente en EEUU, impulsando las apuestas de los inversionistas hacia un mayor crecimiento y mayor inflación. Por su parte, la Reserva Federal de los EEUU (FED) señaló esta semana que espera un fuerte repunte en el crecimiento de la economía, pero también advierte que la tasa de política monetaria se mantendrá sin cambios hasta 2023, ya que ven el incremento de la inflación como una situación transitoria. Mientras tanto, la situación epidemiológica en Europa ha vuelto a deteriorarse y algunos países implementarán nuevas restricciones en las próximas semanas. Bajo este contexto, la volatilidad persistió en los mercados durante la semana.

Esta semana, la atención de los inversionistas se centró en la reunión de la FED, quien reiteró su sesgo dovish, pese a la mejora de las perspectivas. Según el comunicado, el comité decidió de manera unánime mantener los tipos de interés en el rango 0%- 0.25% y las compras de activos mensuales por 120.000 millones de dólares. Además, destacó que, aunque se había presentado una moderación en el ritmo de recuperación, los indicadores de actividad económica y empleo habían

repuntado recientemente. De esta forma, el dot plot, o diagrama de puntos indica que la mayoría de los miembros considera que la entidad mantendrá la tasa de interés en los niveles actuales hasta 2023. En cuanto a las proyecciones macroeconómicas, la FED mejoró su estimación de crecimiento del PIB para 2021 del 4.2% (del informe de diciembre) a 6.5, y la tasa de desempleo de 5% a 4.5%. Por otro lado, la inflación se ubicaría alrededor de 2.4% mientras que la inflación básica estaría en 2.2%. Durante la rueda de prensa, el presidente de la entidad, Jerome Powell, ha mencionado que la FED "será paciente" a la hora de responder a la "aceleración transitoria de la inflación". Los agentes no parecen convencidos de las palabras de la FED y les preocupa que esta postura contribuya al incremento de la inflación y a un sobrecalentamiento de la economía.

En EEUU, las publicaciones económicas de la semana fueron débiles, ya que la actividad se vio afectada por el fuerte invierno que azotó a alguno estados en febrero. Las ventas minoristas retrocedieron 3% y, al restar la línea de vehículos la caída fue de 2.7%, la mayor caída desde abril de 2020. Sin embargo, estos resultados no significan ninguna preocupación, ya que, con la aprobación del último paquete de ayudas fiscales en EEUU, se espera que el gasto repunte nuevamente en los próximos meses. La producción industrial cayó 2.2%, debido al daño que ocasionó el frío en las refinerías de petróleo, las instalaciones petroquímicas y otras industrias, que debieron permanecer cerradas.

Japón dejara fluctuar más los bonos

En Japón, el banco central, con una votación de 8-1, decidió mantener la tasa de interés a corto plazo en el -0.1%, ampliar levemente el rango de fluctuación de los rendimientos de los bonos a 10 años entre el - y +0.25% y reducir su objetivo anual de compras de acciones. En su declaración agregaron que "es importante lograr un equilibrio adecuado entre el mantenimiento del funcionamiento del mercado y el control de los tipos de interés, permitiendo que éstos fluctúen hasta cierto punto". De esta forma, la entidad busca una política más efectiva y sostenible.

2. PANORAMA ECONÓMICO EN COLOMBIA

Ventas Minoristas y Producción Industrial retroceden en enero

El comienzo del 2021 en materia de Ventas minoristas y Producción Industrial (IPI) representó un tropiezo a la recuperación que se venía alcanzando desde el segundo semestre de 2020 para ambos indicadores; En esta ocasión, el DANE en sus reportes con corte a enero reveló que ambos indicadores cayeron en su variación anual -6.4%.

Para enero en relación con las ventas minoristas, los mayores incrementos se dieron en las líneas de mercancías relacionadas con 'Equipos de informática y telecomunicaciones' 42.3% A/A, seguido por 'Productos de aseo para el hogar' 23.6% A/A y 'Productos farmacéuticos y medicinales' con 8.3% A/A, en conjunto aportaron 2.1p.p. sobre la variación total; El desempeño negativo, se explicó por las líneas relacionadas con 'Combustibles para vehículos automotores' con -9.0% A/A, seguido por 'Vehículos automotores y motocicletas principalmente para uso de los hogares' con -15.3% A/A y 'Prendas de vestir y textiles' -32.6% A/A, quienes a su vez restaron -4.7p.p. en la medición total.

Con respecto al IPI, los resultados de enero continuaron dando cuenta de la afectación que sigue presentándose en los principales sectores, el mayor deterioro se presentó en 'Explotación de Minas y Canteras' que restó -5.2p.p., seguido por la 'Industria manufacturera' que aportó -0.9p.p. y 'Suministro de electricidad y gas' con -0.3p.p.; En contraste 'Captación, tratamiento y distribución de agua' aportó 0.1p.p.

Para el caso de las actividades manufactureras la fabricación de productos químicos aumentó en un 4.3% A/A y la fabricación de aparatos y equipos eléctricos avanzó 15.2% A/A; Los sectores con desempeño durante el mes fueron 'Fabricación de vehículos automotores' -42.9% A/A y 'Fabricación de productos metalúrgicos' con -16.4% A/A.
Si bien el balance inicial de la primera parte del año muestra unos resultados pocos satisfactorios, se destaca que este panorama era en parte previsible producto de los cierres y restricciones que tuvieron lugar durante el mes de enero; Adicionalmente, los índices de movilidad ya daban una visión inicial de lo que podrían ser el desempeño de ambos indicadores, no obstante, la recuperación y reapertura que se dio en febrero, permitiría el retorno a la senda de recuperación de estos indicadores.

Continúa avanzando la confianza de los empresarios y los comerciantes

Durante la semana Fedesarrollo publicaba su tradicional Encuesta de Opinión Empresarial, la cual dejaba ver que para el mes de febrero tanto Índice de Confianza Comercial (ICCO) como el Índice de Confianza Industrial (ICI) mantuvieron la dinámica de recuperación en febrero y se ubicaron en 34.2% y 8.2%.

Con respecto al ICCO tuvo un incremento de 2.2p.p. frente a enero, explicado principalmente por la recuperación de los componentes relacionados con la 'Situación económica actual de la empresa o negocio' y las 'Expectativas de situación económica para el próximo semestre'. El ICI, por su parte avanzó 4.5p.p. frente al mes anterior, este crecimiento se dio debido a unas mejores expectativas de producción para el próximo trimestre.

Por último, se destaca en la encuesta que los empresarios consideran que las condiciones económicas y sociopolíticas actuales son mejores que las que frente a los resultados de noviembre de 2020. Adicionalmente, resaltamos que el escenario de recuperación se ha mantenido en el comienzo del año, pese a los cierres que se presentaron en enero, por lo anterior, dada la continuidad de las medidas de reapertura y mayores índices de movilidad registrados recientemente, esperamos que la senda de recuperación se mantenga para marzo, no obstante, persisten algunos riesgos derivados por el aumento en el número de casos de los últimos días, que a su vez podría originar cierres nuevamente.

Economía cae -4.6% en enero

El DANE publicaba hacia el cierre de la semana, el Indicador de Seguimiento a la Economía (ISE) correspondiente al mes de enero, el cual en línea con lo esperado el mercado registró un retroceso de la actividad económica del -4.6% A/A, consolidando a su vez una caída del -1.5% M/M, este resultado muy cercano al que se presentó en agosto de 2020, donde los cierres llevaron a una moderación en la variación mensual, llevándola hasta el -1.4%.

Con relación a los diferentes tipos de actividades, el mayor retroceso se presentó en las actividades secundarias (Construcción y Manufactura) con una variación del -9.8% A/A, seguido por las actividades secundarias (Agricultura y Extracción de minas) con -9.8% A/A y finalmente las terciarias (Comercio y reparación de vehículos, alojamiento, actividades inmobiliarias, actividades profesionales y administración pública) que disminuyeron en -2.8% A/A. No obstante, dado la participación que tienen estas actividades sobre la economía total, las actividades terciarias restaron -2.0p.p. sobre la variación total, seguido por secundarias con 1.6p.p. y primarias con 1.0p.p.

El análisis por actividad económica sigue dando cuenta de los estragos que sigue generando la pandemia en la mayoría de los sectores, lo anterior ya que sólo las actividades de 'Información y comunicaciones', 'Actividades financieras y de seguros', 'Actividades inmobiliarias' y 'Administración pública y defensa' lograron presentar variaciones positivas, en contraste las otras 8 actividades fueron negativas.

El balance negativo del primer mes del año en parte se esperaba dado que los nuevos cierres que se dieron afectaron la mayoría de las actividades económicas, así mismo, en comparación con enero de 2020, durante dicho periodo el 100% de las actividades transcurrieron con normalidad ya que los cierres comenzaron en la última semana de marzo, por lo anterior, esperamos que para febrero e incluso

marzo se sigan dando variaciones negativas, y parte del efecto base que llevarían a un mayor repunte comenzaría a partir del segundo trimestre.

Presentación comisión de expertos en beneficios tributarios

El miércoles el Ministerio de Hacienda y Crédito Público (MHCP) en compañía de la DIAN, y la comisión de expertos nacionales e internacionales, hacían un balance de los resultados obtenidos luego de varias mesas de trabajo realizadas durante gran parte del año pasado y comienzos de 2021. Dichos resultados están encaminados hacia las sugerencias de dicha comisión para la reforma fiscal a través de la cual el gobierno espera recaudar cerca del 1.5% del PIB.

Dentro de los elementos más relevantes se destaca la poca eficiencia del sistema tributario colombiano, que lleva a tener un nivel de recaudo bajo (19.3% como % del PIB) respecto a los niveles promedio de la región (23.05%) o países de la OCDE (33.88%). También señalan, que los ajustes de dicha reforma fiscal deben hacerse de forma progresiva, que modo que no afecten la recuperación tanto de las empresas como los hogares. Así mismo, se destaca la necesidad de conformar una entidad independiente al MHCP y la DIAN que contribuya con la creación, emisión y desarrollo de las reformas fiscales que necesita el país.

En relación con temas de impuestos, se destacan las recomendaciones relacionadas con una ampliación de la base del impuesto de renta, eliminar las exenciones (de renta) vigentes en la actualidad, y disminuir las tarifas de 7 vigentes a sólo 3 (0%, 15% y 25%). Para el caso del IVA se sugiere incrementar la canasta de bienes que deberían tener dicho impuesto, sin embargo, no hasta el 19% sino hasta un rango entre el 5% y el 12%, mantenido a su vez la devolución del IVA para la población más vulnerables.

Por otro lado, desde la comisión se resalta que se deberían eliminar impuestos como el ICA y el 4x1000, así como también gravar las pensiones con tasas efectivas y justas. Por último, la necesidad de un fortalecimiento del sector agro colombiano, para que a su vez haga parte de forma más importante del sistema tributario.

Si bien dichas recomendaciones contribuyen a una mayor eficiencia del sistema tributario, vale la pena señalar que la materialización de la totalidad de dichas sugerencias sigue siendo un reto importante, toda vez que la consolidación de la reforma tributaria depende también de su aprobación por el congreso. No obstante, dicho informe sería el punto de partida para los debates de los próximos meses.

En los mercados…

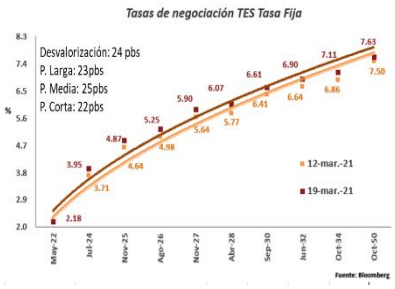
Con cautela actuaron los mercados al inicio de la semana, a la espera de las conclusiones de la reunión de la FED; sin embargo, luego de la alocución, la postura dovish de la entidad dejó más preocupaciones entre los inversionistas, que ven en este escenario una posibilidad para que haya un mayor repunte de la inflación y un sobrecalentamiento de la economía, lo cual impulsó la tasa de rendimientos de los tesoros estadounidenses de largo plazo a su mayor nivel en 12 meses (1.75%). La volatilidad que se presentó en la renta fija también se atribuyó al cambio que realizó el Banco Central de Japón en el rango de fluctuación de los tesoros de 10 años y la decisión de la FED de dejar expirar los cambios realizados al ratio de apalancamiento suplementario (SRL), que le permitía relajar los niveles de capital bancario, al excluir del cálculo los bonos del tesoro y los depósitos de reserva obligatorias. El balance del mercado accionario frente a la semana anterior termino en rojo, el Nasdaq retrocedió 1.44% seguido del S&P 500% con 1.09 y el Dow Jones 0.58%.

Los precios del petróleo tuvieron una tendencia bajista, explicada por las preocupaciones sobre la lenta distribución de las vacunas contra el COVID 19 en Europa, especialmente por el nuevo aumento de contagios que se está presentando en algunos países de la región. Adicionalmente, el informe semanal de inventarios de crudo en EEUU evidenció un incremento de 2.4 millones de barriles en la semana finalizada el 12 de marzo.

La próxima semana además del avance de las cifras de la pandemia y los programas de vacunación, los agentes estarán atentos al testimonio del presidente de la FED, Jerome Powell y la Secretaria del Tesoro, Janet Yellen, y a la lectura preliminar del PMI de marzo para las principales economías.

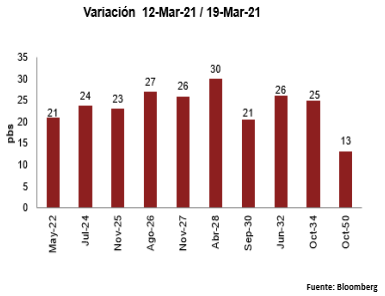
En Colombia…

En Colombia, el mercado de deuda pública local se mantuvo nuevamente influenciado por las desvalorizaciones de la deuda global, particularmente los Tesoros de Estados Unidos. Al mismo tiempo que los bancos centrales de Brasil y Rusia contribuyeron a esta dinámica al incrementar sus tasas de intervención en 75pbs y 25pbs respectivamente.

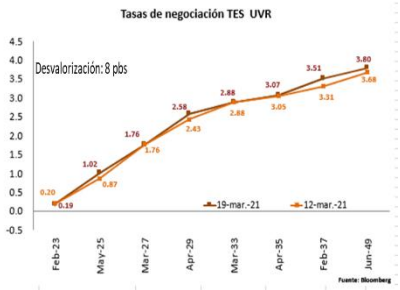


Hacia el comienzo de la semana, el MHCP anunciaba el éxito de su primer canje de deuda

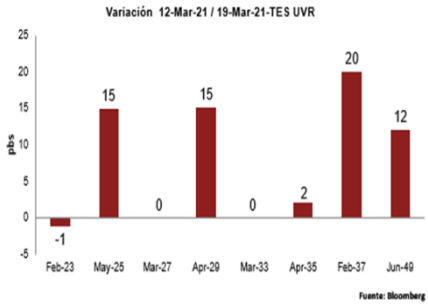
local del año 2021, alcanzo un monto de $4.3 billones, donde el gobierno recibió títulos tasa fija con vencimiento en 2022, y a cambió entrego referencias de TF y UVR con vencimientos entre 2029 y 2037. De esta manera, dicha operación surge en línea con los anuncios por parte del gobierno de realizar dichas operaciones con el fin de mejorar el perfil de deuda interna de la nación que para el caso de la vida media del portafolio paso de 8.29 años a 8.43 años, y un cupón promedio que bajó del 6.69% a 6.68%.



Para el caso de la curva de TES TF presentó desvalorizaciones a lo largo de toda la curva, alcanzando un promedio de 24pbs, donde las referencias del tramo medio fueron las más afectadas con 25pbs. En línea con este comportamiento, las referencias de TES UVR se desvalorizaron en promedio 8pbs, donde los vencimientos de Feb-37 registraron las mayores pérdidas al incrementar 20pbs.



El Ministerio de Hacienda y Crédito Público subastó en el mercado público de valores colombiano $455 mil millones en Títulos de Tesorería (TES) denominados en UVR en referencias con vencimiento a ocho (2029), dieciséis (2037) y veintiocho años (2049). Las tasas de corte fueron 2.45%, 3.52% y 3.83% respectivamente. En esta ocasión, la demanda superó en 2.4 veces el monto ofrecido inicialmente por lo que se activó la cláusula de sobre adjudicación. Además, la entidad realizó un canje de deuda interna por $4.3 billones en donde recibió bonos con vencimiento en 2022 y entregó títulos en renta fija y UVR con vencimiento en 2029 y 2037.



Para el caso de esta semana, los inversionistas estarán atentos a dos eventos en particular, el primero relacionado con la radicación del proyecto de la reforma tributaria en el congreso el martes 23 y el viernes tendrá lugar la tercera reunión

del Banco de la República en 2021, donde esperamos que se mantenga sin cambios la tasa de intervención (1.75%).

En línea con el comportamiento de las últimas semanas, el DXY se fortaleció un 0.26% frente a la semana anterior. No obstante, esta dinámica no se reflejó en las monedas de la región que ganaron algo de terreno frente al dólar nortemaericano. El Real Brasilero (BRL) lideró la semana con 1.17%, seguido por el Peso Mexicano (MXN) con 0.90%, el Peso Chileno (CLP) 0.75% y finalmente el Peso Colombiano (COP) se revaluÓ 0.44% frente a la semana anterior al cerrar en $3,559.

Esta semana, para el COP actúan como niveles de resistencia $3,590 y $3,620 y como soporte $3,520 y $3,480.

La semana que viene…

Fecha	País /Área	Evento
Martes, 23 de marzo	**EEUU**	Cuenta corriente (4T)
		Ventas de viviendas nuevas (Ene)
Miércoles, 24 de marzo	**JAPÓN**	Actas de la reunión de política monetaria del Banco de Japón
	ZONA EURO	PMI compuesto de Markit en la zona euro (Mar)
	EEUU	Pedidos de bienes duraderos (Feb)
		PMI compuesto de Markit (Mar)
Jueves, 25 de marzo	**ZONA EURO**	Boletín Económico del BCE
	EEUU	PIB (Trimestral) (4T)
Viernes, 26 de marzo	**JAPÓN**	IPC (Mar)
	EEUU	PCE (Feb)
		Confianza del consumidor de la Universidad de Michigan (Mar)

Fecha	País /Área	Evento
Lunes, 22 de marzo	**COLOMBIA**	Festividad
Martes, 23 de marzo		Encuesta de Opinión Financiera (Mar)
Viernes, 26 de marzo		Reunión Banco de la República 1.75

Mercados al 19 de marzo de 2021

RENTA FIJA INTERNACIONAL					
DEUDA SOBERANA INTERNACIONAL	CIERRE	VARIACIÓN PBS			
		1 DÍA	SEMANAL	AÑO CORRIDO	AÑO
ESTADOS UNIDOS					
TREASURY 2 AÑOS	0.15	0	0	3	-30
TREASURY 10 AÑOS	1.72	1	10	81	58
TREASURY 30 AÑOS	2.43	-2	6	79	65
BONOS EUROPEOS					
B. ALEMAN 10 AÑOS	-0.30	-3	1	28	-10
B. FRANCES 10 AÑOS	-0.05	-3	2	29	-28
REGIÓN					
MBONO 10 AÑOS	6.69	6	31	116	-151
BRASIL 10 AÑOS	8.62	21	-6	171	-27

FUENTE: Bloomberg

RENTA FIJA LOCAL					
VENCIMIENTOS	CIERRE	VARIACIÓN PBS			
		1 DÍA	SEMANAL	AÑO CORRIDO	AÑO
TASA FIJA					
4-may-22	2.19	1	22	3	-431
24-jul-24	4.02	7	31	57	-373
26-nov-25	4.95	8	31	91	-350
26-ago-26	5.33	8	35	98	-317
3-nov-27	5.97	7	33	126	-303
28-abr-28	6.13	5	36	129	-288
18-sep-30	6.69	8	28	130	-212
30-jun-32	6.98	7	34	122	-190
18-oct-34	7.18	7	32	123	-201
26-oct-50	7.71	8	21	107	
TES UVR					
23-feb-23	0.18	-1	-2	-26	-342
7-may-25	1.02	0	15	21	-118
17-mar-27	2.04	28	28	74	-164
25-mar-33	2.88	0	0	45	-84
4-abr-35	3.07	0	2	52	-103
25-feb-37	3.50	-1	19	84	-20
16-jun-49	3.80	0	12	65	-7
BONOS GLOBALES DENOMINADOS EN USD					
21-may-24	1.69	0	-9	50	-449
15-mar-29	3.12	0	-1	78	-269
18-sep-37	4.53	-1	-4	88	-204

FUENTE: Bloomberg

RENTA VARIABLE					
ÍNDICE	CIERRE	VARIACIÓN			
		1 DÍA	SEMANAL	AÑO CORRIDO	AÑO
ESTADOS UNIDOS					
S&P 500	3,913.10	-0.06%	-0.77%	4.18%	62.41%
NASDAQ	13,215.24	0.75%	-0.79%	2.54%	84.81%
DOW JONES	32,627.97	-0.72%	-0.46%	6.60%	62.43%
EUROPA					
DAX	14,621.00	-1.05%	0.82%	6.58%	69.81%
CAC 40	5,997.96	-1.08%	-0.80%	8.04%	55.57%
IBEX 35	8,493.00	-1.54%	-1.75%	5.19%	32.79%
FTSE MIB	24,199.42	-0.66%	0.36%	8.85%	56.46%
ASIA					
NIKKEI	29,792.05	-1.42%	0.25%	8.56%	79.98%
CSI 300	5,007.09	-2.65%	-2.71%	-3.92%	39.51%
HANG SENG	28,990.94	-1.42%	0.87%	6.46%	33.54%
REGIÓN					
BOVESPA	116,221.60	1.20%	1.81%	-2.35%	70.08%
MEXBOL	47,028.04	-1.15%	-1.55%	6.72%	33.82%
COLCAP	1,324.54	-0.08%	-2.15%	-7.88%	47.21%

FUENTE: Bloomberg

MONETARIO					
MONEDA	CIERRE	VARIACIÓN			
		1 DÍA	SEMANAL	AÑO CORRIDO	AÑO
DXY	91.92	0.06%	0.26%	2.20%	-10.55%
EURO	1.19	-0.09%	-0.41%	-2.55%	11.34%
YUAN	6.51	0.03%	0.01%	-0.28%	-8.43%
YEN	108.88	-0.01%	-0.14%	5.45%	-1.65%
MXN	20.51	0.10%	-0.90%	2.97%	-14.67%
CLP	716.33	-0.33%	-0.75%	0.64%	-16.90%
BRL	5.49	-1.28%	-1.17%	5.62%	7.75%
COP	3,559.40	0.35%	-0.44%	4.02%	-13.14%

FUENTE: Bloomberg

COMMODITIES					
MONEDA	CIERRE	VARIACIÓN			
		1 DÍA	SEMANAL	AÑO CORRIDO	AÑO
WTI	61.42	2.34%	-6.39%	26.59%	143.54%
BRENT	64.53	1.96%	-6.78%	24.58%	126.66%
ORO	1,745.23	0.51%	1.05%	-8.07%	18.62%
COBRE	9,072.50	0.06%	-0.34%	17.08%	88.22%

FUENTE: Bloomberg

Oficina de Estudios Económicos, Financieros y de Mercados

PBX: (571) 7050444

Sandra Milena Blanco Alfonso

sblanco@fiduprevisora.com.co

Ext. 4175

Gabriel Fernando Granados Álvarez

ggranados@fiduprevisora.com.co

Ext. 4184

"Este informe es realizado por la Oficina de Estudios Económicos, Financieros y de Mercados de la FIDUPREVISORA S.A. y en ningún caso debe considerarse o interpretarse como una asesoría, recomendación o sugerencia por parte de la Entidad para la toma de decisiones de inversión o la realización de cualquier tipo de transacciones o negocios, razón por la cual el uso de la información suministrada es de exclusiva responsabilidad del usuario, donde los valores tasas de interés y demás datos de carácter financiero y económico que allí se encuentren, son puramente informativos y no constituyen una oferta, ni una demanda en firme, para la realización de transacciones con la fiduciaria o con terceros. En adición, la información registrada no vincula la posición de la Entidad, pues representa la perspectiva de los analistas y por lo tanto la exonera de responsabilidad alguna, en el sentido que no es responsable por el contenido y veracidad de la información publicada, dado que la misma se obtiene de fuentes externas."

Las obligaciones de la sociedad administradora de los fondos de inversión colectiva relacionadas con la gestión del portafolio son de medio y no de resultado. Los dineros entregados por los inversionistas a la cartera colectiva no son depósitos, ni generan para la sociedad administradora las obligaciones propias de una institución de depósito y no están amparados por el seguro de depósito del Fondo de Garantías de Instituciones Financieras FOGAFIN, ni por ninguno otro esquema de dicha naturaleza.

La inversión en los fondos de inversión colectiva está sujeta a los riesgos de inversión, derivados de la evolución de los precios de los activos que componen el portafolio de la respectiva cartera colectiva.

"El contenido de la presente comunicación o mensaje no constituye una recomendación profesional para realizar inversiones en los términos del artículo 2.40.1.1.2 del decreto 2555 o a las normas que lo modifiquen, sustituyan o complementen"

"Defensoría del Consumidor Financiero: Dr. JOSÉ FEDERICO USTÁRIZ GÓNZALEZ. Carrera 11 A No 96-51 - Oficina 203, Edificio Oficity en la ciudad de Bogotá D.C. PBX 6108161 / 6108164, Fax: Ext. 500. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com de 8:00 am - 6:00 pm, lunes a viernes en jornada continua". Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. Usted puede formular sus quejas contra la entidad con destino al Defensor del Consumidor en cualquiera agencia, sucursal, oficina de corresponsalía u oficina de atención al público de la entidad, asimismo tiene la posibilidad de dirigirse al Defensor con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la Fiduciaria y sus Consumidores. Para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor no se exige ninguna formalidad, se sugiere que la misma contenga como mínimo los siguientes datos del reclamante: 1. Nombres y apellidos completos 2. Identificación 3. Domicilio (dirección y ciudad) 4. Descripción de los hechos y/o derechos que considere que le han sido vulnerados. De igual forma puede hacer uso del App "Defensoría del Consumidor Financiero" disponible para su descarga desde cualquier Smartphone, por Play Store o por App Store.